



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de  
servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho  
de Lima, 2023**

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

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

**AUTORA:**

Mateo Mejia, Flor de Maria ([orcid.org/0009-0008-5081-2652](https://orcid.org/0009-0008-5081-2652))

**ASESORES:**

Dra. Diaz Rodriguez, Nancy del Rosario ([orcid.org/0000-0001-8551-5238](https://orcid.org/0000-0001-8551-5238))

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar ([orcid.org/0000-0002-7075-6167](https://orcid.org/0000-0002-7075-6167))

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-7273-9275](https://orcid.org/0000-0001-7273-9275))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar a mi guiador de mi camino, mi Dios, gracias por concedernos la vida y salud.

Asimismo, a mis adorables padres María Mejía E. y Vicente Mateo S. por brindarme todo su apoyo incondicional y su paciencia durante el transcurso de la maestría.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo que me permitió seguir creciendo profesionalmente en el rubro de la salud.

Agradezco a mi asesora de tesis Dra. Nancy Díaz Rodríguez, por compartir sus enseñanzas, conocimientos y experiencia en la elaboración de la investigación.

Al director del puesto de salud Ayacucho, por brindarme las facilidades para la ejecución de la tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023", cuyo autor es MATEO MEJIA FLOR DE MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 05-08- 2023 09:40:13

Código documento Trilce: TRI - 0642039





**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MATEO MEJIA FLOR DE MARIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MATEO MEJIA FLOR DE MARIA <b>DNI:</b> 47384609 <b>ORCID:</b> 0009-0008-5081-2652	Firmado electrónicamente por: DMATEOME6 el 07-08- 2023 10:55:44

Código documento Trilce: INV - 1288240

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Consolidado de la validación de expertos	18
Tabla 2 Análisis de fiabilidad	18
Tabla 3 Recuento de la variable Gestión de abastecimiento de medicamentos	21
Tabla 4 Recuento de las dimensiones de Gestión de abastecimiento de medicamentos	22
Tabla 5 Recuento de la variable Calidad del servicio de Farmacia	23
Tabla 6 Recuento de las dimensiones de Calidad del servicio de Farmacia	24
Tabla 7 Correlación entre Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio	25
Tabla 8 Correlación entre selección de medicamentos y calidad de servicio	26
Tabla 9 Correlación entre el almacenamiento de medicamentos y calidad de servicio	27
Tabla 10 Correlación entre la distribución de medicamentos y calidad de servicio	28
Tabla 11 Correlación entre la dispensación y uso de medicamentos y calidad de servicio	29
Tabla 12 Correlación entre las recetas prescritas de medicamentos y calidad de servicio	30

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	15

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023. Investigación de tipo básica, con diseño no experimental, realizada bajo el enfoque cuantitativo, se aplicó el método hipotético-deductivo, fue una investigación correlacional, cuya muestra la integraron 80 pacientes del referido puesto de salud. La recolección de la información se realizó a través de la encuesta para lo cual los integrantes de la muestra resolvieron dos cuestionarios, que previamente fueron validados por juicio de expertos y se estableció su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos detallan un  $p\text{-valor}=0,000<0,05$  y un Rho de Spearman de 0.67 evidenciándose una correlación positiva moderada, se llegó a concluir que entre las variables estudiadas existe una correlación del tipo señalado, esto indica que a mayor nivel de gestión de abastecimiento de medicamentos se incrementa la calidad del servicio de farmacia.

**Palabras clave:** *Calidad de la atención, farmacia, medicamentos bajo prescripción, capacidad de reacción, Gestión del Tratamiento Farmacológico.*

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the relationship between the management of drug supply and quality of pharmacy service in the Ayacucho de Lima health post, 2023. Basic type research, with a non-experimental design, carried out under the quantitative approach, The hypothetical-deductive method was applied, it was a correlational investigation, whose sample was made up of 80 patients from the referee health post. The collection of information was carried out through the survey, for which the members of the sample answered two questionnaires, which were previously validated by expert judgment and their reliability was established through Cronbach's Alpha. The results obtained detail a  $p\text{-value}=0.000<0.05$  and a Spearman's Rho of 0.67 evidencing a moderate positive confirmation, it was concluded that among the variables studied there is a conversion of the indicated type, this indicates that the higher the level of drug supply management increases the quality of the pharmacy service.

**Keywords:** *Quality of health care, pharmacy, prescription drugs, surge capacity, Medication Therapy Management.*

## I. INTRODUCCIÓN

El poder acceder a un medicamento marca la diferencia entre perder la vida o salvar la misma, esto siempre y cuando dichos medicamentos estén disponibles en cantidad necesaria y hayan sido conservados de acuerdo a las formas farmacéuticas adecuadas, de ese modo se garantiza la calidad de los mismos, siempre que el precio es asequible para la población (OMS, 2014). Es innegable que en el mundo los países enfrentan una problemática común, como es el hecho de abordar las enfermedades, lo que dificulta aún más la lucha contra la pobreza, por ello las Naciones Unidas estableció en su Objetivo de Desarrollo Sostenible, parte integrante de la Agenda 2030, que los estados miembros asumen como prioridad la cobertura sanitaria de calidad, así como que los ciudadanos accedan a medicamentos, vacunas, entre otros (Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015).

Frente a lo descrito, la Organización Panamericana de la Salud estableció un fondo rotatorio regional con el fin de adquirir productos necesarios para la salud pública, como son los incluidos en la Lista de Medicamentos Esenciales de la OMS. En 2019, se enviaron más de 480 lotes a los estados miembros para evitar la escasez de los mismos. Las políticas públicas de gestión de medicamentos tienen como objetivo apoyar a toda la población y por lo tanto debe enfocarse en superar los problemas existentes tales como: la falta de disponibilidad, insuficiente investigación y desarrollo de medicamentos, costos y sostenibilidad de los sistemas de salud, inadecuada gestión del suministro, limitaciones tales como disponibilidad y acceso geográfico (Fondo Estratégico de la Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021).

En España en el lapso julio a diciembre de 2022, se percibieron problemas con el abastecimiento de medicamentos, pese a que en el mundo es permanente el problema de suministro, se redujo el mismo a través de la comercialización de otros medicamentos (conservando el mismo principio activo), igual forma de administración, lo que hace posible que el profesional farmacéutico pueda sustituirlo (Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios [AEMPS], 2023). El año 2019 en un estudio a químicos farmacéuticos hospitalarios en 38 países europeos, de los cuales el 95% indicó que la escasez de medicamentos es

un problema persistente y que son conscientes de que los pacientes tienen un impacto negativo en su capacidad, y a su entender, ese año sufrieron 3 pérdidas por mal manejo de la cadena de suministro, lo que tuvo como consecuencia que no pudieran brindar un tratamiento integral a quienes acudían al establecimiento de salud, acotó la AEMPS (Dreischulte et al., 2022).

Pauwels et al. (2014) indicaban que la escasez de medicinas acaece en el mundo, siendo la producción de los mismos la causa principal similar en países del continente europeo como en Estados Unidos, indicando que los medicamentos que escasean difieren entre estas dos regiones, siendo necesario un estudio profundo de los aspectos que le originan. Toda decisión respecto a la contención de los costos debe ser asumida con gran recelo para garantizar que todos los intervinientes en la cadena de suministro sigan desarrollando sus actividades. Ello conlleva que las autoridades en salubridad deban verificar si las políticas que asumen impactan en el precio y disposición de medicinas.

En Estados Unidos el desabastecimiento de medicamentos es una preocupación para sus instituciones, la FDA reportó 51 medicamentos de los que no había abastecimiento, de esa manera logró evitar otros posibles desabastecimientos de medicamentos, todos los cuales afectan el nivel de calidad de servicio de atención médica en entidades de salud al servicio público (OPS, 2021).

Existen diversos motivos por los que las personas no acceden a un tratamiento, los países latinoamericanos no son ajenos a esta situación, un claro ejemplo es Colombia, cuya población no tiene la mejor percepción de la salud, aseguran en un artículo de 2020 publicado por expertos farmacéuticos, encontraron que la oferta y disponibilidad de medicamentos creaba desigualdades en el acceso a los mismos, por lo que desarrollaron una serie de lineamientos, uno de los cuales fue mejorar la calidad de la información sobre medicamentos para que se pudieran tomar decisiones a tiempo (OPS, 2021).

De igual forma, en Ecuador, en el Hospital Básico Privado Durán se encontró luego de entrevistar a 42 usuarios y personal que laboraba en la farmacia de dicho nosocomio, que solo un reducido número de recetas correspondieron a medicamentos que no se encontraban en farmacia, lo cual se consideró negativo debido a la amplia atención al paciente, haciendo énfasis en la relevancia de la

labor de gestión de inventarios para asegurar la demanda oportuna y evitar desabastecimientos.

En Perú, el abastecimiento de medicamentos es administrado por el Ministerio de Salud (MINSA), tomando en consideración el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos estratégicos en Salud- CENARES es uno de los actores claves en la gestión de los diferentes procesos de la cadena del sistema de suministro público. Los programas de abastecimiento público posteriores guiaron el desarrollo de los lineamientos de la política de medicamentos en Perú, dando como resultado el sistema SISMED (Sistema Integrado de Suministro de productos farmacéuticos, Dispositivos Médicos y productos sanitarios) en el año 2002, incluye una serie de procesos secuenciales u horizontalmente encadenados, destinados a garantizar la entrega oportuna de medicamentos esenciales a los usuarios participantes en las instituciones farmacéuticas nacionales (MINSA, 2018).

En el servicio de farmacia del puesto de Salud Ayacucho, ubicado en distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, se ha percibido el desabastecimiento de los medicamentos posiblemente relacionados con una inapropiada gestión de abastecimiento, ello origina una disponibilidad mínima de productos farmacéuticos, generando malestar entre los pacientes, hecho advertido en el momento de la entrega de los insumos. Por tanto se observa que se podría afectar la calidad de servicio brindado en farmacia. Es importante señalar que la escasez de medicamentos perjudica a la población que los necesita para restaurar la salud o prevenir enfermedades, debido a lo relevante de la gestión de los sistemas de suministro y de esa manera asegurar la disponibilidad de medicamentos, reduciendo la morbilidad y la mortalidad. Es el propósito de este estudio conocer la relación que existe entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio, saber si realmente existe la vinculación significativa de los variables.

Ante estas circunstancias, descrita la problemática de gestión del abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio, se formuló el problema: ¿Qué relación existe entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023?, en esa misma línea como problemas específicos se formuló: ¿Cuál es la relación entre selección,

almacenamiento, distribución, dispensación y uso, recetas prescritas y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023?

El presente trabajo de investigación se justificó teóricamente pues se sustentó en conocimientos teóricos de fuentes confiables en lo que concernió a las variables investigadas. Aunado a esto, se justificó metodológicamente pues se elaboraron y validaron instrumentos apropiados con la finalidad de medir las variables, los mismos que podrán tomarse en consideración en investigaciones futuras. Desde una perspectiva social la justificación se sustentó en que las conclusiones, permitieron formular una solución a la problemática estudiada beneficiando a los usuarios en el puesto salud Ayacucho de Lima. También tiene justificación metodológica pues la misma tuvo como escenario el puesto de salud Ayacucho de Lima, entidad en la que no se ha realizado un estudio sobre las variables investigados, por lo que las conclusiones de la investigación constituyen un aporte al conocimiento científico, constituyendo bases para investigaciones posteriores.

Además se fundamentó como objetivo general: Determinar la relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023. Se hizo necesario resaltar los objetivos específicos: Determinar la relación entre selección, almacenamiento, distribución, dispensación y uso, recetas prescritas y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023

Finalmente, conforme lo señala Pineda et al. (1994) las hipótesis de correlación, son aquellas que lograrán una predicción e intentar predecir los hechos con un margen de error, siendo así se propuso como hipótesis general: Existe relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023. En tanto se planteó hipótesis específicas: Existe relación entre selección, almacenamiento, distribución, dispensación y uso, recetas prescritas y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Fue necesario resaltar a las investigaciones previas a nivel internacional en relación a las variables:

En Indonesia, Ghozali et al. (2021) en su investigación buscaron determinar la eficacia y la eficiencia de la gestión para el debido suministro de medicamentos del almacén de farmacia del Hospital de Salud Mental, Indonesia. Estudio descriptivo no experimental en el que retrospectivamente se obtuvieron datos cuantitativos mediante la observación y rastreo de documentos sobre el proceso de gestión del abastecimiento de medicamentos en el almacén de farmacia del hospital, es decir, la selección, planificación, aprovisionamiento, almacenamiento y distribución. Los datos obtenidos se analizaron con indicadores de eficacia y eficiencia de gestión del suministro de productos farmacéuticos del Ministerio de Salud de Indonesia y un indicador hospitalario como complemento. Los resultados mostraron que la conformidad de la selección de fármacos fue del 81%; la planificación de medicamentos fue del 65,93% para presupuestos y del 61% para el número de tipos de medicamentos; la adquisición de medicamentos fue de 7,2% para presupuestos asignados, 0% para facturas incorrectas y 1,5 veces para pagos atrasados; el almacenamiento de medicamentos fue del 100% para los medicamentos que figuraban en las tarjetas de existencias, del 0,1 % para los medicamentos vencidos y dañados, y del 2,6 % para las existencias muertas; y la distribución de medicamentos fue del 100% para medicamentos servidos. Se concluyó que el proceso de selección, adquisición, almacenamiento y distribución presenta conformidad; por el contrario, se encontró que los procesos de planificación no se ajustaban. Este estudio sugirió que la instalación de farmacia del hospital debe mejorar la calidad del desempeño de la labor de gestión de suministros de medicamentos mediante la optimización del uso de la gestión del sistema de información para evaluar la gestión del suministro de forma regular, con base en indicadores predeterminados, lo que permitirá una gestión eficiente y eficaz.

En Australia, Anderson (2021) elaboró un rediseño de funciones de asistente y técnico de farmacia en el proyecto de hospitales australianos, para evaluar las actitudes del personal de farmacia hacia las funciones ampliadas de técnico de farmacia hospitalaria (HPT por sus siglas en inglés) en un hospital docente

metropolitano de Victoria. Aplicó un cuestionario electrónico distribuido a todos los farmacéuticos, pasantes y HPT permaneció abierto durante 4 semanas durante septiembre de 2018, las preguntas se centraron en tres dominios clave: participación de HPT en la verificación final de precisión de suministros para pacientes hospitalizados y artículos fabricados, manejo de drogas de adicción (DA) y roles de apoyo clínico. La Oficina de Investigación del hospital consideró el estudio como una actividad de mejora de la calidad. Obtuvo como resultados: El cuestionario fue realizado por 61 de 122 (50%) personal de farmacia. Menos del 10% de los encuestados cree que los HPT se utilizan adecuadamente en la práctica actual. El 82% de los encuestados apoyó a los técnicos de verificación de precisión final para los suministros de medicamentos para pacientes hospitalizados. El 81 % de los encuestados apoyó la firma de HPT en los registros de DA de los dispensarios para el alta y las recetas para pacientes ambulatorios. El 52 % de los encuestados apoyó la mejor toma posible del historial de medicamentos realizada por un HPT, pero el apoyo fue diferente entre los farmacéuticos y los HPT, con un 38 y un 92 % de apoyo, respectivamente ( $p < 0,01$ ). El cuarenta por ciento de los encuestados apoyó la participación de HPT en el asesoramiento sobre medicamentos del paciente. Los temas clave identificados a partir de datos cualitativos incluyeron: la necesidad de aclaración de cuestiones legales y de indemnización, capacitación y acreditación y atributos profesionales para funciones HPT ampliadas. Concluyó que estos hallazgos informan la expansión del rol de HPT dentro del departamento de farmacia y han identificado posibles barreras para el cambio. Dichos hallazgos podrían resultar útiles para los departamentos de farmacia que emprenden un trabajo de rediseño de roles similar.

En Etiopia, Genet et al., (2020) buscaron determinar la calidad de la atención a los pacientes con TB en todos los HF públicos de la ciudad de Debre Tabor, en el noroeste de Etiopía. Estudio transversal, desarrollado los cinco primeros meses del 2018. Los datos se recopilaron con una entrevista cara a cara y una revisión del libro de registro de TB mediante un cuestionario estructurado y una lista de verificación, respectivamente. Los datos recopilados se ingresaron y procesaron con SPSS y el valor de  $P < 0,05$  se consideró estadísticamente significativo. La calidad de la atención de cada HF se calificó como muy buena, bueno, moderado, malo y muy malo si los HF alcanzan [90–100 %], [80–90 %], [70–80 %], [60–70 %]

y <60 % de los indicadores de desempeño, respectivamente, utilizando la estructura de Donabedian, modelo de proceso y resultado de la calidad del servicio de atención de la salud. Obtuvieron como resultados que los HF contaban con área de recolección de esputo, suficiente portaobjetos, al menos un microscopio funcional y suficiente suministro de medicamentos antituberculosos. Pero los HF carecían de tinciones de laboratorio de respaldo. Los aspectos estructurales generales de la calidad de la atención en todos los HF fueron muy deficientes y lograron indicadores de desempeño estructural del 42,5 al 52,9 % del 100 %. De manera similar, los aspectos generales del proceso de calidad de la atención fueron deficientes en todos los HF públicos, que alcanzaron entre el 60% y el 68,9% de las puntuaciones sobre el 100%. En el estudio; El 68,9 %, el 54,5 % y el 80,6 % de los trabajadores de laboratorio médico, farmacia y otros trabajadores de la salud (TS) respondieron correctamente, respectivamente, sobre el agente causal de la TB, el factor de riesgo, transmisión, tratamiento, prevención, manejo de casos y estrategias de detección de casos. Los PS que conocían al menos dos estrategias de búsqueda de casos de TB en DTH fue significativamente mayor que los PS que trabajaban en Centros de Salud ( $P = 0,004$ ). Por otro lado, excepto Ginbot 20 HC, los HF fueron calificados como buenos al obtener una puntuación del 86,6% al 89,3% de los indicadores de rendimiento en los rubros vinculados a la calidad de la atención. En todos los HF estudiados, todos los pacientes de TB con el número de registro de TB de la unidad, el sexo, la edad, la categoría de TB, la data de inicio del tratamiento y el año de inicio del tratamiento en la fase intensiva fueron debidamente registrados. Además, 110 (78%) y 147 (69%) direcciones de personas de contacto en DTH y HC se registraron correctamente en el libro de registro de la unidad de TB, respectivamente, sin diferencias estadísticas en el hospital y los HC ( $P = 0,063$ ). Hubo un registro adecuado de la dirección de los pacientes con TB en el hospital que los HC estudiados ( $P < 0,001$ ).

En España Pérez et al., (2018) tuvieron como objetivo determinar si un instrumento aplicado a pacientes ambulatorios resulta suficiente para proponer mejoras en la atención brindada, y si luego de su implementación, el mismo instrumento puede captar los cambios que puedan suscitarse en cuanto a la satisfacción. Estudio prospectivo de un solo centro realizado en un centro hospitalario de tercer nivel durante 2015 y 2016. Los resultados fueron: No hubo

grandes diferencias en las características basales de los pacientes y usuarios del servicio. En 2015, obtuvieron la puntuación más baja, aspectos como la comodidad de los ambientes de espera, recato en la entrega de medicinas, horarios de atención para la entrega de medicamentos, aspectos que fueron tomados en cuenta para implementar mejoras. En 2016, se evidenciaron mejoras en los aspectos referidos, los demás aspectos fluctuaron mínimamente. Mejoró en 5,1% la satisfacción general. Concluyeron que el instrumento en cuestión permitió generar mejoras en la satisfacción de los usuarios, de igual forma permitió hacer el seguimiento a las mismas.

En Kenia, Sinnei (2023) buscó evaluar las prácticas de almacenamiento y distribución de vacunas en la última milla de la cadena de suministro de vacunas en el condado de Turkana. Se realizó un estudio transversal descriptivo desde enero de 2022 hasta febrero de 2022 en siete subcondados del condado de Turkana, Kenia, para evaluar las prácticas de almacenamiento y distribución de vacunas. Fueron 128 profesionales de la salud del condado en 4 hospitales, 9 centros de salud y 115 dispensarios los miembros integrantes de la muestra. Los encuestados fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple dentro de los estratos de establecimientos. Se recogieron los datos haciendo uso de un cuestionario estructurado, se adaptaron y adoptaron de un cuestionario estandarizado de la OMS sobre la gestión eficaz de vacunas y se administraron al personal médico encargado de la cadena de suministro de inmunización por instalación. Los datos fueron analizados utilizando Excel y se presentaron como porcentajes en forma de tablas. Obtuvo como resultados que, de un total de 122 trabajadores de la salud, en su mayoría (89 %, n = 109) había utilizado una hoja de pronóstico de vacunas, pero solo el 81 % tenía un sistema de control de inventario de nivel máximo y mínimo establecido. Muchos de los encuestados tuvieron conocimientos suficientes sobre el acondicionamiento de bolsas de hielo, aunque el 72 % tenía portavacunas y bolsas de hielo adecuadas. Solo el 67% de los encuestados tuvieron un conjunto completo de registros manuales de temperatura dos veces al día en la instalación. La mayoría de los refrigeradores cumplieron con las especificaciones de la OMS, pero solo el 80% de ellos tenían etiquetas de refrigerador funcionales. El número de instalaciones que tenían un plan de mantenimiento de rutina estaba por debajo del promedio, mientras que solo el

65% tenía un plan de contingencia adecuado. Concluyó que los establecimientos de salud rurales tenían un suministro subóptimo de portadores de vacunas y bolsas de hielo para el almacenamiento y la distribución efectivos de las vacunas. Además, algunos refrigeradores de vacunas carecían de etiquetas de refrigerador funcionales para un control adecuado de la temperatura. El mantenimiento de rutina y los planes de contingencia han sido un desafío para garantizar una prestación óptima del servicio.

Respecto a las investigaciones previas a nivel nacional en relación a mis variables se encontraron:

En Moyobamba, Tapullama (2021) en su trabajo de investigación buscó determinar y precisar el vínculo entre la gestión de abastecimientos de medicamentos y la calidad de servicio de un hospital II-1. Investigación básica, no experimental, descriptiva correlacional. Tuvo una muestra de 50 pacientes. Por un lado, conforme al nivel de gestión de abastecimiento, obtuvo resultados del 36%, 34% y 30% para los niveles bueno, regular y malo respectivamente. Por otro lado, conforme al nivel de calidad de servicio, se obtuvo porcentajes de 44%, 36% y 20% para el mismo orden de niveles. Asimismo, se reconoció que tanto la disponibilidad como la adquisición son las dimensiones con mayor relevancia para la calidad de servicio. Posteriormente se analizó la relación entre las mencionadas variables, análisis que arrojó dos resultados complementarios. En primer lugar, un coeficiente de correlación Spearman (0,0745) que establece una relación positiva media. En segundo lugar, la significancia bilateral fue de 0,000, resalta que  $p$  es menor de 0,05, por lo que se establece que los resultados son significativos estadísticamente hablando.

Mientras tanto en Lima, Vidaurre (2021) persiguió determinar el nexo entre gestión de abastecimiento y satisfacción de los pacientes. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental. Obtuvo para la gestión de abastecimiento un 0.3% pésimo, 20.1% excelente; en la segunda variable satisfacción el 2,2% de insatisfacción y 66,6% complaciente. Concluyó que existió una vinculación directa entre gestión de abastecimiento y satisfacción del paciente con un Rho de Spearman de 0,157, presentado un significativo con 0.003.

El respecto al tema, en Lima, Molero (2022) determinó que la gestión de abastecimiento se vincula con la capacidad de respuesta de un hospital regional.

El enfoque metodológico del estudio fue no experimental y de naturaleza descriptiva-correlacional. Los resultados obtenidos revelaron una conexión alta y estadísticamente significativa las variables. Esto fue evidenciado por Rho igual a 0,699 y significancia igual a 0,000. En base a estos hallazgos, se pudo concluir que las variables presentan una asociación significativa, lo que significa que al mejorar los procesos de gestión de abastecimiento también mejora la capacidad de respuesta del hospital.

También en Lima, Valer (2019) estableció que gestionar el suministro de medicinas que son esenciales se vincula con su disponibilidad en un centro de salud materno. Fue de tipo cuantitativo, diseño aplicado descriptivo-correlacional. En sus resultados estableció la existencia, gracias a un coeficiente  $r_s=0,996$ , de un nivel de correlación alta. Además, llegó a la conclusión que si existe, gracias a un valor  $p$  de 0,000, una relación significativa entre las variables mencionadas anteriormente.

Por su parte, en la investigación de Quispe (2017), se persiguió determinar la correlación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio recibido por los pacientes que son internados en el Hospital María Auxiliadora. Investigación realizada bajo el paradigma cuantitativo, cuya muestra la integraron 102 pacientes internos. La técnica que decidió aplicarse fue la encuesta, por lo que utilizó un par de cuestionarios. Posterior al procesamiento estadístico, entre las variables se determinó una correlación alta y, además, una vinculación significativa entre ambas variables. Lo anterior debido a que se consiguió un coeficiente  $r_s=0,618$  y un valor de  $p=0,000$  respectivamente.

En cuanto al fundamento teórico de la Gestión del Abastecimiento, existe la necesidad de precisar que el Ministerio de Salud (2018) la define como el proceso que involucra acciones que van desde la programación de los productos a abastecerse, la adquisición, almacenamiento y distribución en los centros de atención de salud.

En el mismo sentido, la gestión de abastecimiento en una entidad, sea esta pública o privada, es la que permite que la misma tenga sus requerimientos cumplidos, de ese modo puede cumplir sus objetivos haciendo uso adecuado de los recursos, acompañado del debido control de los bienes o materiales. Moons et al., (2019) refieren que consiste en la unión de procedimientos a efectos de cumplir

los objetivos, esto es cumpliendo normas, formas de producción, distribución de funciones, labor de almacenaje y de abastecimiento puntuales, conforme al requerimiento de la entidad, determinando los insumos necesarios, se logra satisfacer los requerimientos y de esa manera cumplir con sus objetivos, ya sean entes públicos o privados, es decir una buena cadena de suministro asegura un buen abastecimiento. Hernández et al. (2023) postulan que es un proceso general que no solo debe verse en una dirección, sino que involucra una logística inversa.

En cuanto a la gestión del abastecimiento, se ha considerado el aporte de Salazar (2014) quien sostiene que es un conjunto de procedimientos que vinculan múltiples procesos y protagonistas, que pretende atender de forma óptima los requerimientos de los usuarios, incluye actividades como selección, demanda, almacenamiento, distribución y adquisición, distribución y puesta en servicio. En este sentido, cuando hablamos de abastecimiento de medicamentos, nos referimos al proceso logístico, enfocado en las actividades que se llevan a cabo para obtener, almacenar y abastecer a los pacientes y su personal en los centros hospitalarios con bienes médicos, alimentarios y otros de higiene y administrativos.

Lozano et al., (2018) refiere que el abastecimiento de medicamentos es como un conjunto de actividades para la correcta distribución de medicamentos a grupo de pacientes vulnerables, centrándose en los procesos de prevención, durante el tratamiento y en la fase de diagnóstico. Asimismo, según el manual sobre la logística y manejo de suministros humanitarios que corresponden al sector salud conforme los informes emitidos por la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de Salud (OPS y OMS, 2001) está determinada por un proceso encaminado a garantizar que los medicamentos esenciales registrados estén disponibles.

Respecto de los componentes de la gestión del abastecimiento fueron establecidas bajo los criterios de la Norma Técnica de Abastecimiento de Medicamentos para los Establecimientos de Salud la que precisa la gestión del abastecimiento de medicamentos como un ítem de gran importancia que asume nuevos modelos de gestión, considerando las siguientes: Selección, almacenamiento, distribución, dispensación y uso y recetas prescritas (Salazar, 2014).

La selección se define como la elección de medicamentos eficaces y seguros acorde a las necesidades de salud y la promoción del uso racional por parte de los médicos (Salazar, 2014; Broche et al., 2013). La selección se conceptualiza como la selección de una lista de productos farmacéuticos esenciales que están disponibles para ayudar a quienes los necesitan y cuya seguridad y eficacia están garantizadas. Esta dimensión comprende indicadores como clasificación, priorización y racionalización (Salazar, 2014). Jiménez et al., (2000) acotaban que si bien no existe un modelo estándar de selección de medicamentos, el modelo que se aplique debería sostenerse en criterios de expertos de la región para una evaluación real de los medicamentos.

La segunda dimensión se refiere al almacenamiento, que permite asegurar cada envío a través de un sistema de pedidos, cuyo orden está enfocado a llevarlos a su destino, los almacenes permiten que cada entrega se realice a través de un sistema, cuyo orden está enfocado a llevarlos a su destino. Esta dimensión comprende indicadores como climatización, stock y caducidad (OPS y OMS, 2001)

La tercera dimensión se refiere a la distribución, que consiste esencialmente en el transporte de los medicamentos a los centros encargados de administrarlos, realizando los ajustes necesarios para lograr el equilibrio y el control de manera que no haya lugar para el despilfarro o el abuso (OPS y OMS, 2001). La distribución debe hacerse en un sistema FIFO (primero en entrar, primero en salir), siempre en un sistema PEPE (primero en vencer, primero en entregar), respetando cómo se ordenan las fechas de vencimiento). Después de eso, el medicamento puede enviarse y transportarse solo después de recibir la hoja de ruta (que debe estar documentada). También es necesario crear un protocolo de dispensación de medicamentos según su naturaleza, tomando siempre medidas especiales para la situación concreta. En esta dimensión están comprendidos los indicadores registro y transporte (OPS y OMS, 2001).

La cuarta dimensión es la dispensación y uso, al respecto López et al., (2006) refieren que la dispensación de medicamentos es una actividad tradicional de los farmacéuticos por su experiencia con el medicamento, lo que crea un especial compromiso y exigencia para con los usuarios. Dentro de los indicadores de esta dimensión están las consultas, indicaciones y supervisión (Moreno, 2004).

La quinta dimensión se refiere a las recetas médicas, que involucra la prescripción médica. El farmacéutico atiende la receta con amabilidad y cortesía. El farmacéutico lo lee cuidadosamente, verifica el nombre del medicamento, la concentración, la dosis y el intervalo de dosificación, luego encuentra y prepara el medicamento, entregándolo al paciente (BPD). Alfonso et al., (2010) plantearon que consiste en prescribir un fármaco específico para un paciente específico, en definitiva, es el uso rutinario de la terapia en las consultas de rutina. Espera que la prescripción correcta por parte de los profesionales pueda mejorar el efecto del tratamiento, reducir el riesgo y respetar la opinión de los pacientes. También indica que la prescripción está de acuerdo con las instrucciones del médico.

En relación a la segunda variable, es decir, la calidad del servicio, Elena, M., & Luzángela, A. (2014) la definieron como una estrategia fundamental que está relacionado con los valores y virtudes de las personas de igual modo deben cumplir a través de la prestación de un servicio de calidad. El comportamiento humano establece el avance de la una cultura organizacional y sus valores. Parasuraman et al., (1988) destacaron que la calidad del servicio enfatiza una actitud dirigida a mantener la excelencia general en la prestación de servicios. Según Numpaque et al. (2019) la calidad implica un conjunto de características necesarias en todas las actividades asociadas comúnmente con las áreas en las que las personas y las sociedades prosperan.

En este sentido, la mala calidad de los servicios ofrecidos por una organización pública se manifiesta en diversas formas: acceso limitado a los servicios, ineficiencia e ineficacia en la prestación de servicios, altos costos, insatisfacción de los usuarios y prestadores de servicios, y una mala reputación. Podestá (2018) concibe la calidad como una variable que no se limita únicamente a aspectos físicos como infraestructura y equipamiento, sino que también abarca aspectos culturales, administrativos y económicos con el objetivo de promover los derechos civiles. Por lo tanto, la responsabilidad de garantizar la calidad debe recaer de manera integral en los directivos, y la rendición de cuentas debe ser fortalecida a través de políticas y regulaciones. Según Menacho et al., (2020) mejorar la calidad de la prestación también involucra una mejora en la percepción de la imagen de la entidad prestadora de servicios.

Parasuraman et al. (1988, 1985) plantean que los clientes evalúan los servicios utilizando mediante un enfoque que comprende la percepción del servicio recibido y del esperado en el marco de: tangibilidad, seguridad, empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta. En la dimensión tangibilidad se concentran los elementos físicos y materiales que se pueden percibir y experimentar, como son sus edificaciones, instrumental y material necesario para prestar el servicio (Hernández et al., 2021). Por su parte, la confiabilidad se relaciona con la capacidad de una entidad para brindar un servicio que sea considerado fiable y consistente, carente de yerros y problemáticas (Castellano et al., 2019).

La capacidad de respuesta es la apertura que muestra el personal de la entidad para atender al público usuario de manera rápida y oportuna (De Pedro, 2013). La seguridad se refiere a esa sensación de contención y confianza que el cliente experimenta al utilizar el servicio, lo que involucra la competencia y conocimiento del personal, así como la garantía de la protección de la información personal del cliente. Un servicio seguro brinda tranquilidad y comodidad al cliente (Parasuraman et al., 1988)

Finalmente, la empatía se relaciona a la capacidad que tiene el personal que presta el servicio, para entender al usuario desde su perspectiva, mostrando respeto y afabilidad en su trato (Márquez y Mejías, 2013).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El proyecto contempló la ejecución de una investigación de tipo básica ya que primero se buscó el sustento teórico de cada una de las variables investigadas, para luego recoger la data proveniente de la muestra, determinando la existente o inexistente relación entre las mismas (Jaimes y Valderrama, 2019).

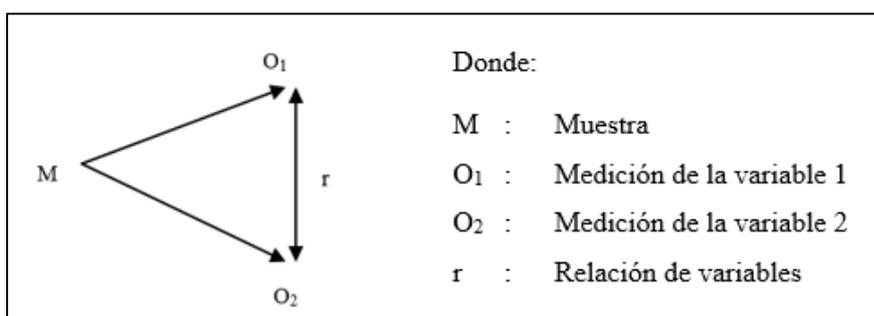
Durante la ejecución de la presente investigación se asumió un enfoque cuantitativo; esto es, se otorgó a las diversas variables de la investigación un valor, o medida, con la finalidad de generalizar los resultados que se obtuvieron y creando, eventualmente, una suerte de generalización que se refleje en principios universales (Fuentes-Doria et al., 2020).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La investigación, respecto a su diseño y corte, fue no experimenta y transversal respectivamente, esto último debido a que se estableció un periodo de tiempo para extraer la información utilizada. Simultáneamente, su alcance fue descriptivo correlacional, debido a que aspira determinar y precisar una relación (Fuentes-Doria et al., 2020).

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación*



### **3.2. Variables y operacionalización**

Tal como lo indica Córdova et al., (2023) aquella característica o cualidad a la cual se le puede otorgar una valoración o medida, es decir puede asumir distintos valores o medidas, es una variable. A continuación se procede a definir las variables investigadas.

#### **Variable 1: Gestión de abastecimiento de medicamentos**

##### **Definición conceptual:**

Agrupación de procedimientos que interconecta diversos actores y métodos de ejecución (procesos), cuyo propósito es concluir en una respuesta que satisfaga las necesidades del usuario. Estableciéndose así procesos normados como el requerimiento, el almacenamiento, el uso de servicios, la selección, la dispensación y la distribución-adquisición (Salazar, 2014).

##### **Definición operacional**

Para conceder una medida a la variable, se procedió a emplear el cuestionario elaborado, observando las dimensiones selección, almacenamiento, distribución, dispensación y uso, y recetas prescritas.

#### **Variable 2 : Calidad de servicio**

##### **Definición conceptual**

El comportamiento humano establece el avance de la una cultura organizacional y sus valores. Parasuraman et al., (1988) destacaron que la calidad del servicio enfatiza una actitud dirigida a mantener la excelencia general en la prestación de servicios.

##### **Definición operacional**

Se aplicó un cuestionario a los integrantes de la muestra con la finalidad de medir la variable, dicho cuestionario es el mismo que fue elaborado en plena observancia de las dimensiones observadas por Parasuraman et al., (1988) como son la tangibilidad o elementos tangibles, confidencialidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1. Población:** Estuvo conformada por doscientos (200) usuarios del servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima-2023; esto siguiendo la definición de población indicada por Ñaupas et al., (2018) la establecen como el conjunto de

organizaciones o personas que se verán sometidas a una determinada investigación.

**Criterios de inclusión:** Usuarios mayores de 18 años, adultos y adulto mayor asegurado que recogieron sus medicamentos mediante una receta estandarizada previa consulta médica en el puesto salud Ayacucho de Lima.

**Criterios de exclusión:** Pacientes gestantes, personal asistencial y administrativo que tienen vínculo laboral en la institución y pacientes que no cumplen los 18 años.

**3.3.2. Muestra:** Estuvo compuesta por ochenta (80) pacientes del mencionado puesto de salud, esto siguiendo lo dicho por Pereira et al., (2018) quienes indican que la muestra es una suerte de subconjunto de la población, delimitado con total claridad y representando cabalmente a la población.

**3.3.3. Muestreo:** Obedeció al carácter no-probabilístico del muestreo, la técnica de selección de integrantes de la muestra fue exclusiva de la conveniencia del investigador.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Usuarios que asistieron hacer uso del servicio de farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima.

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

#### **Técnicas**

La encuesta fue la técnica seleccionada para ser aplicada durante la investigación, siguiendo académicamente el estudio de Córdova et al., (2023) que comprende a las técnicas como procedimientos que tienen la finalidad de recopilar y recoger información.

#### **Instrumentos**

Dos cuestionarios fueron elaborados debido a la necesidad de recopilar información que permitan medir las variables. Según Córdova et al., (2023) los instrumentos son herramientas conceptuales o materiales utilizados principalmente por los profesionales técnicos para recolectar información.

#### **Validez**

El criterio de especialistas determinó que los instrumentos que se usaron, median los criterios que fueron el origen de su diseño; colateralmente, establecieron que dichos cuestionarios se conforman por ítems que no solo demuestran claridad y

relevancia, si no también pertinencia, por consiguiente, se determinó su aplicabilidad (Fuentes-Doria et al., 2020).

La tabla 1 contiene la descripción del dictamen de los jueces y en el anexo 4 corren los certificados de validación suscritos por los validadores.

**Tabla 1**

*Consolidado de la validación de expertos*

<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Dictamen</b>
Urribarri Zevallos, Pablo Esteban	Magister en gestión del servicio de la salud	Aplicable
Tasayco Yataco, Nesquen José	Doctor En Salud - Químico Farmacéutico	Aplicable
Alfaro Pichilingue Ángela	Magister en gestión del servicio de la salud	Aplicable

### **Confiabilidad**

Fue establecida estadísticamente durante la prueba piloto que se aplicó sobre veinte usuarios, no integrantes del grupo de investigación; siguiendo estrictamente la definición de Fuentes-Doria et al., (2020) la confiabilidad, arroja los mismos resultados por parte de los instrumentos al ser aplicados, es decir, demostración de consistencia de los resultados, unida a una suerte de repetición de la medición.

**Tabla 2**

*Análisis de fiabilidad*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Cuestionario de Gestión de abastecimiento de medicamentos	0.944	20
Cuestionario de Calidad de Servicio	0.942	22

En la tabla se registraron puntajes altamente confiables para la variable 01 (0.944) y la variable 02 (0.942), lo que indica un nivel de confiabilidad excepcional.

### **3.5. Procedimientos**

Se usó formularios de Google, emitidos a través de medios idóneos como WhatsApp o el correo electrónico. La referida recopilación de datos, se realizó con la debida autorización por parte de la entidad que permitió, el uso de los cuestionarios (instrumentos). Posteriormente, se registró la información en un soporte de la nube digital.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis se consideró la operacionalización de las variables, organizando la información acorde a las dimensiones previstas, luego se procesó la misma a través del software SPSS y Microsoft Excel, los resultados obtenidos se presentaron mediante tablas de frecuencia y dígitos.

Fueron las fórmulas estadísticas las que permitieron el análisis inferencial que conllevaron a la comprobación de las hipótesis propuestas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Al analizar el ámbito de la ética, nos percatamos que se divide consecuentemente en tres ámbitos: subjetivo, práctico y colectivo. En primer lugar, se define que la ética involucra el trato de algo inmaterial, que se relaciona íntimamente con la moral y, por lo tanto, abstracto. En segundo lugar, la ética se impregna no solo en lo normativo, sino también en los procedimientos y formatos. En tercer lugar, la ética se define en la comprensión de lo que es conveniente para todos (Bohorques, 2014).

Respecto a la presente investigación, se remarca que cumplió permanentemente con los requisitos establecidos por la formalidad y exigidos por la cientificidad, en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo; brindando específica y completa observancia a los principios de beneficencia, autonomía y justicia: se busca beneficiar en todos los aspectos sociales sin discriminación ni denigración, se permite solo la participación voluntaria y se respeta los derechos humanos de los participantes.

Con el propósito de garantizar la excelencia de la investigación académica, se consultaron diversos recursos, como artículos científicos y tesis, los cuales fueron debidamente citados y detallados en las referencias bibliográficas. En este sentido, se siguió rigurosamente la Guía de elaboración de productos de

investigación de fin de programa de la Universidad César Vallejo, así como las normas establecidas por la Asociación de Psicología Americana (APA, 2019).

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Recuento de la variable Gestión de abastecimiento de medicamentos*

	Nivel	Recuento	Porcentaje
Variable 01: Gestión de abastecimiento de medicamentos	Deficiente	0	0.0%
	Regular	37	46.3%
	Eficiente	43	53.8%

El procesamiento de los datos mostró los resultados que se hallan en la Tabla 3 y Figura 2 (anexo 11), donde el 53.8% de los elementos de la muestra que fueron encuestados considera que gestión de abastecimiento de medicamentos como eficiente, mientras que el 46.3% es de la opinión que la gestión es regular. Es relevante precisar que ningún encuestado opinó que la gestión realizada por la entidad es deficiente, es decir, la percepción general sobre gestión de abastecimiento de medicamentos es favorable. Salazar (2014) quien sostiene que abastecimiento es un conjunto de procedimientos que vinculan múltiples procesos y protagonistas, que pretende atender de forma óptima los requerimientos de los usuarios.

**Tabla 4***Recuento de las dimensiones de Gestión de abastecimiento de medicamentos*

Dimensiones de la variable Gestión de abastecimiento de medicamentos	Nivel	Recuento	Porcentaje
Dimensión 01: Selección	Deficiente	0	0.0%
	Regular	11	<b>13.8%</b>
	Eficiente	69	<b>86.3%</b>
Dimensión 02: Almacenamiento	Deficiente	2	2.5%
	Regular	59	<b>73.8%</b>
	Eficiente	19	<b>23.8%</b>
Dimensión 03: Distribución	Deficiente	0	0.0%
	Regular	45	<b>56.3%</b>
	Eficiente	35	<b>43.8%</b>
Dimensión 04: Dispensación y uso	Deficiente	0	0.0%
	Regular	10	<b>12.5%</b>
	Eficiente	70	<b>87.5%</b>
Dimensión 05: Recetas prescritas	Deficiente	0	0.0%
	Regular	9	<b>11.3%</b>
	Eficiente	71	<b>88.8%</b>

El procesamiento de los datos mostró los resultados de las dimensiones de gestión de abastecimiento que se encuentran en Tabla 4 y Figura 3 (anexo 11), donde **dimensión 1: Selección** muestra que el 86.3% de los encuestados considera que es eficiente mientras que el 13.8% es de la opinión que la gestión es regular. La **dimensión 2: Almacenamiento** muestra que el 73.8% de los encuestados considera que es regular, el 23.8% opina que es eficiente y el 2.5% es de la opinión que es deficiente. La **dimensión 3: Distribución** muestra que el 56.3% de los encuestados considera que es regular, mientras que el 43.8% opina que es eficiente. La **dimensión 4: Dispensación y uso** muestra que el 87.5% de los encuestados considera que es eficiente mientras que el 12.5% opina que es regular. La **dimensión 5: Recetas prescritas** muestra que el 88.8% de los encuestados considera que es eficiente mientras que el 11.3% opina que es regular.

**Tabla 5***Recuento de la variable Calidad del servicio de Farmacia*

	Nivel	Recuento	Porcentaje
Variable 02: Calidad de servicio	Baja	0	0.0%
	Media	21	26.3%
	Alta	59	73.8%

El procesamiento de los datos mostró los resultados que se encuentran en la Tabla 5 y Figura 4 (anexo 11), donde el 73.8% de los encuestados considera que calidad del servicio de Farmacia es alta mientras que el 26.3% es de la opinión que la calidad de servicio es media. Es relevante indicar que ningún encuestado opinó que la calidad de servicio realizada por la entidad es baja, es decir, la apreciación general de calidad de servicio de Farmacia es favorable. Como señala Menacho et al., (2020) mejorar la calidad de la prestación también involucra una mejora en la percepción de la imagen de la entidad prestadora de servicios.

**Tabla 6***Recuento de las dimensiones de Calidad del servicio de Farmacia*

Dimensiones de la variable Servicio de calidad	Nivel	Recuento	Porcentaje
Dimensión 01: Fiabilidad	Baja	0	0.0%
	Media	32	40.0%
	Alta	48	60.0%
Dimensión 02: Capacidad de respuesta	Baja	0	0.0%
	Media	44	55.0%
	Alta	36	45.0%
Dimensión 03: Seguridad	Baja	0	0.0%
	Media	12	15.0%
	Alta	68	85.0%
Dimensión 04: Empatía	Baja	0	0.0%
	Media	45	56.3%
	Alta	35	43.8%
Dimensión 05: Tangibilidad	Baja	1	1.3%
	Media	16	20.0%
	Alta	63	78.8%

El procesamiento de los datos mostró los resultados de las dimensiones de calidad del servicio de Farmacia que se encuentran en Tabla 6 y Figura 5 (anexo 11), donde **dimensión 1: Fiabilidad** muestra que el 60% de los encuestados considera que es alta mientras que el 40% es de la opinión que la calidad es regular. La **dimensión 2: Capacidad de respuesta** muestra que el 55% de los encuestados considera que es media, y el 45% opina que es alta. La **dimensión 3: Seguridad** muestra que el 85% de los encuestados considera que es alta, mientras que el 15% opina que es media. La **dimensión 4: Empatía** muestra que el 56.3% de los encuestados considera que es media mientras que el 43.8% opina que es alta. La **dimensión 5: Tangibilidad** muestra que el 78.8% de los encuestados considera que es alta, el 20% la percibe en un nivel medio, mientras que el 1.3% opina que es mala.

## Resultados inferenciales

En esta fase del análisis estadístico, se realizó la prueba normalidad de los datos. A través de la prueba Kolmogorov-Smirnov, se llegó a determinar que ambas variables no siguen una distribución normal (Anexo 8). Como consecuencia, para llevar a cabo el análisis estadístico, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que permite establecer la posible correlación entre variables y dimensiones.

En el desarrollo del análisis, se consideraron: un nivel de significancia del 5%, un margen de error del 5%, una confiabilidad del 95%, y la regla de decisión de rechazar  $H_0$ , si el valor de  $p \leq 0.05$ .

### Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

$H_a$ : Existe relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

**Tabla 7**

*Correlación entre Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio*

		Variable 02: Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Variable 01: Gestión de abastecimiento de medicamentos	Coeficiente de correlación	,671**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La hipótesis planteada fue comprobada pues se obtuvo p valor menor a 0.05. La mencionada comprobación establece la existencia de una relación significativa entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad del servicio de farmacia. En adición, debido a que el coeficiente Rho de Spearman es de 0.671, se establece que el grado de correlación es positiva moderada. De modo que un incremento en el nivel de gestión de abastecimiento de medicamentos representa un incremento en la calidad del servicio de farmacia.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la selección de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la selección de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

**Tabla 8**

*Correlación entre selección de medicamentos y calidad de servicio*

		Variable 02: Calidad de servicio	
		Coefficiente de correlación	,464**
Rho de Spearman	Dimensión 01: Selección de medicamentos	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La hipótesis planteada es comprobada debido al factor que el cálculo obtenido para  $p < 0.05$ . Dicha comprobación determina que si existe una relación significativa entre la selección de medicamentos y calidad de servicio de farmacia. Por otro lado, el grado de correlación es positiva moderada por el coeficiente Rho de Spearman de 0.464. De modo que un incremento en el nivel de selección de medicamentos representa un incremento en la calidad del servicio de farmacia.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el almacenamiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el almacenamiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

**Tabla 9**

*Correlación entre el almacenamiento de medicamentos y calidad de servicio*

		Variable 02: Calidad de servicio	
		Coefficiente de correlación	,471**
Rho de Spearman	Dimensión 02: Almacenamiento de medicamentos	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La hipótesis planteada es comprobada debido al factor que el cálculo logrado para p valor es menor a 0.05. Esta comprobación establece que si existe una relación significativa entre el almacenamiento de medicamentos y calidad del servicio de farmacia. En adición, debido a que Rho de Spearman es 0.471, se sabe que el grado de correlación es positiva moderada. De modo que un incremento en el nivel de almacenamiento de medicamentos representa un incremento en la calidad del servicio de farmacia.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la distribución de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la distribución de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

**Tabla 10**

*Correlación entre la distribución de medicamentos y calidad de servicio*

		Variable 02: Calidad de servicio	
		Coefficiente de correlación	,416**
Rho de Spearman	Dimensión 03: Distribución de medicamentos	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La hipótesis planteada es comprobada debido al factor que el cálculo logrado para p valor es menor a 0.05. Dicha comprobación establece la existencia de una relación significativa entre la distribución de medicamentos y calidad del servicio de farmacia. Además, gracias al Rho de Spearman, 0.416, se sabe que su grado de correlación es moderada. De modo que un incremento en el nivel de distribución de medicamentos representa un incremento en calidad del servicio de farmacia.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la dispensación y uso de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la dispensación y uso de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

**Tabla 11**

*Correlación entre la dispensación y uso de medicamentos y calidad de servicio*

		Variable 02: Calidad de servicio	
		Coefficiente de correlación	,547**
Rho de Spearman	Dimensión 04: Dispensación y uso de medicamentos	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La hipótesis planteada es comprobada debido al factor que el cálculo obtenido para p valor es menor a 0.05. Es comprobación determina que si existe una relación significativa entre la dispensación y uso de medicamentos y calidad del servicio de farmacia. En adición, el grado de correlación es moderada porque el Rho de Spearman es de 0.547. De modo que un incremento en el nivel de dispensación y uso de medicamentos representa un incremento en calidad del servicio de farmacia.

### Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las recetas prescritas de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre las recetas prescritas de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023.

**Tabla 12**

*Correlación entre las recetas prescritas de medicamentos y calidad de servicio*

		Variable 02: Calidad de servicio	
		Coefficiente de correlación	,463**
Rho de Spearman	Dimensión 05: Recetas prescritas	Sig. (bilateral)	.000
		N	80

La hipótesis planteada es comprobada debido al factor que el cálculo logrado para p valor es menor a 0.05. Esta comprobación determina que si existe una relación significativa entre las recetas prescritas de medicamentos y calidad de servicio de farmacia. Además, su grado de correlación es positiva moderada, debido a que el Rho de Spearman es de 0.463. De modo que un incremento en el nivel de las recetas prescritas de medicamentos representa un incremento en la calidad del servicio de farmacia.

## V. DISCUSIÓN

La investigación persiguió determinar la relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023, para cumplir el objetivo trazado se hizo uso de dos cuestionarios que permitieron el acopio de la información, para luego procesarla estadísticamente.

La variable gestión de abastecimiento de medicamentos materia de investigación, fue estudiada a través de las dimensiones establecidas bajo los criterios de la Norma Técnica de Abastecimiento de Medicamentos para los Establecimientos de Salud, la misma que recalcó su importancia, máxime desde una perspectiva de nuevos modelos de gestión, considerando las siguientes: Selección, almacenamiento, distribución, dispensación y uso y recetas prescritas (Salazar, 2014). Para la variable calidad de servicio se consideraron las dimensiones contempladas por Parasuraman et al. (1988, 1985) aplicadas cuando se busca conocer como los clientes evalúan el servicio recibido, siendo estas: tangibilidad, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Lo relevante de tener en claro cuáles fueron las dimensiones de las variables investigadas, es que las mismas son una suerte de inicio en la conceptualización de las mismas, la investigadora asumió una definición de las mismas, lo que conlleva a que se haya recurrido al fundamento teórico que resultó básico para el desarrollo de la investigación (Córdova et al., 2023).

Como se indicó, la investigación buscó determinar la relación entre las variables referidas, toda vez que la gestión del abastecimiento comprende procedimientos que conllevan a responder de manera efectiva a los usuarios, y lograr determinar su vinculación con calidad del servicio. Materializar el objetivo propuesto, fue posible tras aplicar los instrumentos consistentes en dos cuestionarios, diseñados para medir las variables. Tal como lo indica Fuentes-Doria et al., (2020) los instrumentos cuentan con la capacidad de medir las variables y luego procesarlas estadísticamente para determinar su relación.

Para precisar la relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio del puesto de salud Ayacucho de Lima, es necesario acotar que en la Tabla 3 se encuentran los resultados descriptivos de la variable gestión del abastecimiento de medicinas, siendo que 53.8% la perciben como eficiente y

46.3% la perciben como regular, ningún usuario la percibió como deficiente, algo similar sucedió con la variable calidad de servicio de farmacia, del análisis de la Tabla 5, se deduce que el 73.8% la perciben como alta, 26.3% la perciben como media y ningún usuario la percibe como baja.

Fueron los resultados descriptivos acotados, los que vaticinaron los resultados contenidos en la Tabla 7, en la que se evidencia que se obtuvo un p valor menor que 0.05, con lo que se determinó que gestión de abastecimiento de medicamentos se relaciona significativamente con calidad del servicio de farmacia, alcanzando un grado de correlación de Rho de Spearman de 0.671 que indicó una correlación positiva moderada.

Conforme a lo acotado, se llegó a comprobar la hipótesis general alterna, precisándose que un incremento en el nivel de gestión de abastecimiento de medicamentos representa un incremento en la calidad del servicio de farmacia. Esto se colige y ratifica con los resultados de la investigación de Tapullama (2021), debido a que en su pesquisa, de igual forma, estableció una vinculación positiva media entre las variables, sustentándose en el coeficiente Rho de Spearman de 0,0745, indicador de una relación positiva media, y la significancia bilateral de 0,000 ( $p < 0.05$ ), que había arrojado su análisis inferencial. Asimismo, respaldan los hallazgos de la investigadora la investigación realizada por Quispe (2017) quien también encontró que existía una correlación positiva alta entre las variables investigadas, con lo que se comprueba que la gestión de abastecimiento de medicamentos es el proceso que bien llevado asegura que los usuarios sean provistos de los mismos cuando así lo requieran, máxime si estos son etiquetados como esenciales, y ni que decir de los de primera necesidad. El debido desarrollo del proceso de gestión de abastecimiento se vincula con calidad del servicio, esto es que permitir el abastecimiento de medicamentos permite que la entidad desde una perspectiva estructural y funcional pueda satisfacer la necesidad de los usuarios (Hernández et al., 2021).

Respecto a la hipótesis específica 1, se logró establecer una relación significativa entre la selección de medicamento y calidad del servicio de farmacia en el puesto de salud Ayacucho en lima, gracias a la evidencia encontrada; esta se plasma en la Tabla 8. En adición, los hallazgos apuntan a la existencia de una correlación establecida, respaldada tanto por un valor de p menor a 0.05 y un

coeficiente de correlación de Spearman de 0.464. Por lo tanto, una relación positiva moderada entre ambas variables es lo que sugieren los resultados, esto implica que un aumento en el nivel de selección de medicamentos equivale a un progreso en la calidad del servicio de farmacia.

Investigaciones cuyos resultados se condicen con los encontrados son: la investigación realizada por Ghozali et al. (2021) quienes buscaban precisar la eficacia y eficiencia de la gestión de suministro de medicamentos, consideraron como primera dimensión: selección de medicamentos, la misma que concentró el 81% de los encuestados, no obstante concluyeron que es necesaria la mejora de la gestión del suministro. La selección involucra elegir los medicamentos de acuerdo a las necesidades de salud y el criterio de conciencia de los médicos sobre el uso consciente de las medicinas (Salazar, 2014; Broche et al., 2013).

Respecto a la hipótesis específica 2, existe vinculación entre el almacenamiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023, se comprobó la misma pues de la Tabla 9 se desprende que tienen una relación positiva moderada sustentada en un Rho de Spearman de 0.471, obtuvo un p valor menor que 0.05, con lo que se acreditó la significancia. La investigación realizada por Sinnei (2023) quien estudió las prácticas de almacenamiento y distribución de vacunas en la última milla de la cadena de suministro de vacunas, concluyó que se evidenció un suministro subóptimo de medicamentos, siendo necesaria la mejora de todos los procesos que conllevan al abastecimiento de los mismos, con lo que se evidencia que el almacenamiento se relaciona con calidad del servicio. Los resultados in comento coinciden con lo expresado por la OPS (2021) cuando afirma que el almacenamiento permite no solo la entrega de los medicamentos, sino llevarlos a su destino.

La hipótesis específica 3, existe relación entre la distribución de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023, logró su contrastación a través de la Tabla 10, de la que se desprende que se logró un p valor inferior a 0.05 que revela la significancia entre las variables, determinando la correlación de la dimensión distribución de medicamentos y calidad del servicio de farmacia, el grado de correlación fue un Rho de Spearman de 0.416 esto indicó una relación moderada. Permite comprobar este resultado, la

investigación realizada por Sinnei (2023) evaluó los procedimientos de distribución de vacunas en el condado de Turkana, llegó a precisar que el personal de salud involucrado en estos procedimientos, siguió una secuencia de pasos con la finalidad de lograr el abastecimiento de las vacunas, verificándose que están dotados de conocimientos para acondicionar las vacunas, pero son las instalaciones carentes de mantenimiento por lo que no se puede realizar el suministro subóptimo de los medicamentos, carencia en el almacenamiento produce una carente calidad de servicio.

Realpe (2017) ya hacía énfasis en la distribución de medicamentos al señalar que dentro de las diversas funciones para la asistencia en salud, la de distribución era la más trascendente. De allí que, la labor de distribución se realice dentro del hospital a los pacientes hospitalizados (intrahospitalaria) o distribuir los medicamentos que les fueron prescritos a los pacientes ambulatorios. Otro de los aspectos poco señalados es la distribución automatizada de medicamentos, indicado por Carvalho et al., (2017) como el tipo de distribución de medicamentos que permite a los profesionales farmacéuticos descargar la función de distribución, haciendo que el requerimiento de mano de obra sea mayoritario, además de impulsar que los profesionales del área de farmacia asumen responsabilidad sobre el inventario de medicamentos con las enfermeras.

En lo que corresponde a la hipótesis específica 4, existe relación entre la dispensación y uso de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023, en la Tabla 11 se evidencia un p valor inferior a 0.05, lo que determina una relación de significancia entre la dimensión dispensación y uso de medicamentos y la variable calidad del servicio de farmacia, la correlación positiva moderada quedo establecida a través de Rho de Spearman de 0.547 que es moderada. El profesional de farmacia es el encargado de brindar los medicamentos a los usuarios que concurren a su servicio, cuando éstos le entregan la receta médica suscrita por el personal médico indicado y autorizado para ello, la dispensación involucra que se le debe hacer conocer al paciente sobre los medicamentos que le fueron indicados, haciéndole precisiones sobre el uso de los mismos, las reacciones que podrían manifestarse y un aspecto importante la conservación de los mismos (Ministerio de Salud, 2007). Al respecto Moreno (2004) indica que involucra que el profesional de farmacia debe programar la entrega así

como el recojo por parte del usuario, lo que permite la interrelación con los pacientes, así como facilitar el acceder a medicamentos derivados de consultas especiales.

Para la hipótesis específica 5, existe relación entre las recetas prescritas de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023, los resultados contenidos en la Tabla 12, reflejan un p valor inferior que 0.05 que determina la existencia de relación entre la dimensión y la variable, estableciendo que existe una correlación positiva moderada, sustentada en un Rho de Spearman de 0.463. Estos resultados se coligen con lo afirmado por Alfonso et al. (2010) quienes señalaron que las recetas prescritas obedecen al hecho que un médico indicó la misma para determinado paciente. Es la prescripción correcta la que permitirá una real mejora a consecuencia del tratamiento, reduciendo los riesgos y creando empatía con los pacientes. Tratamiento que es posible materializarse pues el servicio prestado en farmacia es de calidad, lo que encuentra respaldo pues los usuarios de la farmacia al precisar cómo perciben las recetas prescritas, lo hacen en su gran mayoría como eficiente esto es el 88.8%, siendo la minoría quién las percibe como regular y nadie como deficiente.

En este orden de ideas Astrid (2020) precisa que prescribir recetas involucra no solo el hecho de proporcionar medicamentos a los pacientes, indicarle la dosis correspondiente y el tiempo de duración del tratamiento, involucra necesariamente diagnosticar al paciente antes de prescribir, de esa manera se establecen los objetivos del tratamiento para restablecer la salud del paciente. Realpe (2017) en cuanto a la prescripción y diagnóstico previo coincidió haciendo hincapié en el debido registro del diagnóstico.

De los resultados obtenidos y discutidos hasta el momento tenemos que los instrumentos cumplieron su rol toda vez que cumplieron con recoger la data necesaria para el procesamiento estadístico, lo que fue posible dado que los mismos fueron dotados de validez a través del juicio de experto, esto es profesionales con la experticia en la materia los evaluaron y confirmaron que cuentan con relevancia, pertinencia y claridad. El consolidado de los datos de los validadores y sus dictámenes los encontramos en la Tabla 1 del capítulo III. Se llevó a cabo una prueba piloto para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, seguido de un análisis estadístico utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Se

obtuvo un valor de 0.944 para gestión de abastecimiento y 0.942 para la calidad del servicio, lo que indica que ambos instrumentos son confiables. Es importante destacar que la validez y confiabilidad son atributos necesarios para la aplicación de un instrumento. Una vez que se lograron estos atributos, la investigadora procedió a utilizar los instrumentos en el estudio.

## VI. CONCLUSIONES

Primera.- Se verifica que existe una relación positiva moderada entre gestión de abastecimiento y calidad del servicio de farmacia en el puesto de salud Ayacucho en Lima. Esto se respalda con un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de Rho: 0.671, lo que indica que a medida que mejora gestión de abastecimiento de medicamentos, también aumenta calidad de servicio de farmacia. De esta manera, se confirmó la hipótesis alternativa general.

Segunda.- Se llegó a la conclusión de que la dimensión selección de medicamentos tiene una relación positiva moderada con la variable calidad de servicio de farmacia. Esto se basa en el resultado de un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de Rho: 0.464, confirmando la hipótesis específica alterna 1.

Tercera.- Se determinó que la dimensión de almacenamiento está relacionada con calidad del servicio de farmacia de una manera positiva moderada. Se obtuvo una significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de Rho: 0.471, lo que significa que a medida que se potencializa el nivel de almacenamiento de medicamentos, de la misma manera se potencializa la calidad del servicio de farmacia. Esto respalda la hipótesis específica alterna 2.

Cuarta.- Se encontró que la dimensión distribución de medicamentos mantiene una relación positiva moderada con la variable calidad del servicio de farmacia. Se obtuvo un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de Rho: 0.416, lo que indica que a medida que aumenta el nivel de distribución, también aumenta la calidad del servicio de farmacia. Esto confirma la hipótesis específica alterna 3.

Quinta.- Se concluyó que la dimensión dispensación y uso de medicamentos sostiene una relación positiva moderada con la variable calidad del servicio de farmacia. Se obtuvo un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de Rho: 0.547, lo que implica que a medida que aumenta el nivel de dispensación y uso de medicamentos, también aumenta la calidad del servicio de farmacia. Esto respalda la hipótesis específica alterna 4.

Sexta.- Se determinó que la dimensión de recetas prescritas de medicamentos sostiene una relación positiva moderada con la variable calidad del servicio de

farmacia. Se obtuvo un valor de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$  y un coeficiente de Rho: 0.463, lo que significa que a medida que se incrementa el nivel de recetas prescritas de medicamentos, también aumenta la calidad del servicio de farmacia. Esto confirma la hipótesis específica alterna 5.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera.- Se sugiere al director del puesto de salud Ayacucho de Lima compartir los resultados logrados en la investigación ya que gestión del abastecimiento implementada en dicho puesto puede ser replicada en otras instituciones que enfrenten desafíos similares en gestión de medicamentos.

Segunda.- Es necesario recomendar al jefe de farmacia del puesto de salud Ayacucho en Lima, se capaciten en gestión del abastecimiento con el fin de alcanzar una calidad óptima en el servicio de farmacia.

Tercera.- Se recomienda a los administradores del puesto de salud Ayacucho en Lima, implementar procesos formativos para el personal de farmacia, garantizando así una calidad en el servicio brindado a los usuarios del servicio de farmacia.

Cuarta.- Se sugiere a los gestores del puesto de salud Ayacucho de Lima, establecer un programa de monitoreo y supervisión del servicio de farmacia, con el objetivo de identificar y mejorar posibles deficiencias.

Quinta.- Se aconseja al personal de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, buscar estrategias que motiven al personal de farmacia a cumplir con los objetivos institucionales, con el fin de lograr una calidad óptima en el servicio.

Sexto.- Se recomienda a todos los estudiantes llevar a cabo investigaciones relacionadas con gestión del abastecimiento de medicamentos profundizando en cada uno de los procesos involucrados, con el objetivo de lograr una excelencia en la calidad del servicio.

## REFERENCIAS

- Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2023). Nota informativa. *Aumentan los problemas de suministro aunque se mantienen los que tienen un impacto mayor sobre los pacientes.*
- Alfonso, I., Alonso, L., Calvo, D., Cires, M., Cruz, M. y Delgado, I. (2010). *Manual de buenas prácticas de prescripción.* La Habana: Editorial Academia.
- American Psychological Association (2019). *Publications Manual of the American Psychological Association.* <https://apastyle.apa.org/>
- Anderson, B. J., Carroll, M. E., Taylor, S. E., & Chow, A. (2021). Perceptions of hospital pharmacists and pharmacy technicians towards expanding roles for hospital pharmacy technicians: a cross-sectional survey. *Journal of Pharmacy Practice and Research*, 51(3), 216-224. <https://doi.org/10.1002/jppr.1697>
- Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (2015). Our Common Agenda and the Sustainable Development Goals (SDGs) <https://www.un.org/en/common-agenda/sustainable-development-goals>
- Astrid, A. (2020). Study patterns of prescribing and dispensing of drugs to outpatients four IPS the municipality of Villavicencio. *Revista Colombiana de Ciencias Químico-Farmacéuticas*, 49(1). 10.15446/rcciquifa.v49n1.87035
- Bohorques, L. (2014). *Ética y desarrollo profesional.* Tirant Lo Blanch.
- Broche L, Alfonso I, Silva L, Jiménez G, Calvo D, López M. (2013). Propuesta metodológica para el funcionamiento de los Comités Farmacoterapéuticos en la Atención Primaria de Salud. *Rev Cubana Med Gen Integr.* 2013; 29(2), 192-201.
- Carvalho, D., Alvim, J., & Toscano, C. (2017). Impact assessment of an automated drug-dispensing system in a tertiary hospita. *Clinics*, 72(10). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1807593222011863>
- Castellano, S., Peña, O. y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/html/index.html>

- Córdova, N., Astorquia, L., Alegrechy, A., Díaz, A., Luques, V. y Medina, O. (2023). Metodología de la Investigación Científica I. <http://hdl.handle.net/2133/25465>
- De Pedro, P. (2013). La calidad de servicio bancario: una escala de medición. [Tesis de grado] Universidad Nacional del Sur. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/2354>
- Dreischulte T, van den Bemt B, Steurbaut S; European Society of Clinical Pharmacy (2022). European Society of Clinical Pharmacy definition of the term clinical pharmacy and its relationship to pharmaceutical care: a position paper. *Int J Clin Pharm.* Aug;44(4):837-842. doi: 10.1007/s11096-022-01422-7. Epub 2022 Jun 6. PMID: 35668277; PMCID: PMC9393137.
- Elena, M., Quiñones, V., & Luzángela, A. D. V. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Vol. 3). Universidad de la Sabana. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=related:NnOGENqZXKQJ:scholar.google.com/&ots=eye9oRSbbF&sig=ZclxRIM45j3XzRTZ1JopGtdbcQM&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=related:NnOGENqZXKQJ:scholar.google.com/&ots=eye9oRSbbF&sig=ZclxRIM45j3XzRTZ1JopGtdbcQM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Fondo Estratégico de la Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2021). Practical guide for procurement planning and management of strategic public health supplies. <https://www.paho.org/en/documents/practical-guide-procurement-planning-and-management-strategic-public-health-supplies-2006>
- Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda, E. y Díaz. J.L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Editorial Pontificia Boliviana. DOI: <http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Genet, C., Andualem, T., Melese, A., Mulu, W., Mekonnen, F., & Abera, B. (2020). Quality of care for tuberculosis patients in public health facilities of Debre Tabor town, Northwest Ethiopia. *PloS one*, 15(6), e0234988.
- Ghozali, M. T., Latifah, D. N., & Darayani, A. (2021). Analysis of Drug Supply Management of the Pharmacy Warehouse of Prof. Dr. Soerojo Mental Health Hospital, Magelang, Indonesia.
- Hernández, J. A., Rosa, E. R., Abreu, R., & Knudsen, J. A. (2023). Methodology for environmental impact calculation of pharmaceutical logistics in Cuba. *Centro*

- Azúcar Journal, 50(2), e1015(25/4/2023). Retrieved from [http://centroazucar.uclv.edu.cu/index.php/centro\\_azucar/article/view/747](http://centroazucar.uclv.edu.cu/index.php/centro_azucar/article/view/747)
- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2021). Service quality dimensions present in postgraduate programs. Theoretical reflections. *Impacto Científico*, 12(2), 127-141. Retrieved from <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/3502>
- 8
- Jaimes, C. y Valderrama, S. (2019). *El desarrollo de la tesis*. Editorial San Marcos.
- Jiménez, N. V., Climente, M., Juan, J. y Pérez, C (2000). Metodologías para la selección de medicamentos en el hospital. *Revista Farmacia Hospitalaria*, (24) (1), pp 1-11 <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es/es-metodologias-para-la-seleccion-de-articulo-10008741>
- López A., Moreno L. y Villagrasa V. (2006). *Manual de Farmacología*. Editorial Elsevier España, S.A.
- Lozano, A., Cascante, G. E. M., & Moyano, J. C. (2018). Mejoramiento del suministro de medicamentos para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2018-02).
- Márquez, M., y Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 17(67), 68-74. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212013000200002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002&lng=es&tlng=es).
- Menacho, I., Mallqui, V. R., Ibarguen, F. y Córdova, U. (2020). Quality of service and corporate image in essalud, Peru. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(91), 1190-1204. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089128335&doi=10.37960%2frvg.v25i91.33198&origin=inward&txGid=33077b5425777f6a1c856cbc09f08e3b>
- Ministerio de Salud (2018). Directiva Administrativa N° 249-MINSA/2018/DIGEMID Gestión del Sistema Integrado de Suministro Público de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios – SISMED. [http://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/normatividad/2018/rm\\_116-2018.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/normatividad/2018/rm_116-2018.pdf)

- Ministerio de Salud. (2007). *Norma técnica de salud: Sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para los establecimientos del sector salud*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322183-norma-tecnica-de-salud-sistema-de-dispensacion-de-medicamentos-en-dosis-unitaria-para-los-establecimientos-del-sector-salud>
- Molero, L. M. (2022). Gestión por procesos en abastecimiento y capacidad de respuesta de los servicios asistenciales del Hospital Sub Regional Andahuaylas – 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109836>
- Monterroso, E. (2002). La Gestión de Abastecimiento. <http://www.ope20156.unlu.edu.ar/pdf/abastecimiento.pdf>
- Moons, K., Waeyenbergh, G. y Pintelon, L. (2019) Measuring the logistics performance of internal hospital supply chains – A literature study. *Omega*, 82, 205 - 217. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2018.01.007>
- Moreno, C. (2004). *Dispensación de Productos Farmacéuticos*. Ediciones Paraninfo, Madrid
- Numpaque, A., Buitrago, L., y Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la facultad de medicina*, 67(2), 235-239. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H. y Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. 5ta. Edición. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud (2001). *Humanitarian supply management in logistics in the health sector*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/757>
- Organización Mundial de la Salud (2014). *Escasez de medicamentos: un problema mundial complejo*. <http://www.who.int/bulletin/volumes/90/3/11-101303/es/>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 12-40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research (Vol. 49, pp. 41-50)*. Journal of Marketing. <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Pauwels, K., Huys, I., Casteels, M. y Simoens, S. (2014). Drug shortages in European countries: a trade-off between market attractiveness and cost containment? *BMC Health Services Research* 14 (438). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-438>
- Pérez, J.A, Al, A. P. y MT, B. G. (2018). Supply medicinal products improvement in outpatient care in a hospital pharmacy service. *Journal of Healthcare Quality Research*, 33(1), 23-32.
- Pereira, A. S., Shitsuka, D. M., Parreira, F. J., y Shitsuka, R. (2018). Metodologia da pesquisa científica. UFSM.
- Pineda, E., De Canales, F. y De Alvarado, E. (1994). Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo del personal de salud (2da. ed.). (EUA) Serie Paltex.
- Podestá, L.E. y Maceda, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3), 48-56. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>
- Quispe, J.L. (2017). Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio digital institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12953>
- Realpe, C. (2017). Administración segura de medicamentos. Editorial Ecoe Ediciones.
- Salazar, J. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión. *Sinerg. innov.* 2014; 2(1):160-228.
- Sinnei, D. K., Karimi, P. N., Maru, S. M., Karengera, S., & Bizimana, T. (2023). Evaluation of vaccine storage and distribution practices in rural healthcare facilities in Kenya. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 16(1), 1-7.

- Tapullama, A. (2021). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en el Hospital II-1 Moyobamba, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64951>
- Valer, E.J. (2019). *Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019*. Tesis de segunda especialidad [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Vidaurre (2021). *Gestión de abastecimiento y satisfacción de pacientes atendidos en el área de odontología en el E.S. I-4 Moronacocha, Iquitos, 2020*. [Tesis de Grado] Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61868>

**ANEXOS:**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

**Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad del servicio de farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema principal</b> P <sub>P</sub> ¿Qué relación existe entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023?,	<b>Objetivo general</b> O <sub>G</sub> . Determinar la relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.	<b>Hipótesis general</b> H <sub>G</sub> Existe relación entre gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.	VARIABLE 1: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICMANETOS				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
			Selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clasificación</li> <li>▪ Priorización</li> <li>▪ Racionalización</li> </ul>	1 – 4	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Deficiente [20-46] Regular [47 – 74] Bueno [75 -100]
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Climatización</li> <li>▪ Stock</li> <li>▪ Caducidad</li> </ul>	5 – 8		
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro</li> <li>▪ Transporte</li> </ul>	9 -12		
Dispensación y uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas</li> <li>▪ Indicaciones</li> <li>▪ Supervisión</li> </ul>	13 – 16					
<b>Problemas específicos</b> P1¿Cuál es la relación entre selección y calidad de servicio	<b>Objetivos específicos</b> O1 Determinar la relación entre selección y calidad de	<b>Hipótesis específicas</b> H1. Existe relación entre selección y calidad de servicio de farmacia del puesto					

<p>de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023?</p> <p>P2 ¿Cuál es la relación entre almacenamiento y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023?</p> <p>P3 ¿Cuál es la relación entre distribución y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023?</p> <p>P4 ¿Cuál es la relación entre dispensación y uso y calidad de servicio de</p>	<p>servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p> <p>O2. Determinar la relación entre almacenamiento y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p>	<p>de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p> <p>H2. Existe relación entre almacenamiento y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p>	<p>Recetas médicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cantidad de medicamentos dispensados por unidad de tiempo</li> <li>▪ Cantidad de medicamento dispensado a la institución</li> </ul>	17 – 20				
	<b>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>							
				Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
		<p>O3. Determinar la relación entre distribución y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p>	<p>H3. Existe relación entre distribución y calidad de servicio de farmacia de del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exacta</li> <li>▪ Segura</li> <li>▪ Consiente</li> <li>▪ Interacción</li> </ul>	1 – 6	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)</p>	<p>Deficiente [22-50]</p> <p>Regular [51- 80]</p> <p>Bueno [81 – 110]</p>
		<p>O4. Determinar la relación entre dispensación y uso, y calidad de</p>	<p>H4. Existe relación entre dispensación y uso, y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestar un servicio</li> <li>▪ Puntual</li> <li>▪ Adecuado</li> <li>▪ Soluciones inmediatas</li> </ul>	7 – 12		
	<p>O4. Determinar la relación entre dispensación y uso, y calidad de</p>	<p>H5. Existe relación entre recetas</p>	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Seguro</li> <li>▪ Consciente</li> <li>▪ Demuestra conocimiento</li> </ul>	13 – 15			

<p>farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023?</p> <p>P5 ¿Cuál es la relación entre recetas prescritas y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023?</p>	<p>servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p> <p>O5 Determinar la relación entre recetas prescritas y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p>	<p>prescritas y calidad de servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demuestra respeto</li> </ul>			
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Atención cuidadosa</li> </ul>	16 – 18		
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Personal de la institución</li> <li>▪ Materiales</li> </ul>	19 – 22		

## Anexo 2. Operacionalización

**Tabla 13**

*Operacionalización de la variable gestión de abastecimiento de medicamentos*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
Agrupación de procedimientos que interconecta diversos actores y métodos de ejecución (procesos), cuyo propósito es concluir en una respuesta que satisfaga las necesidades del usuario (Salazar, 2014).	Para conceder una medida a la variable, se procedió a emplear el cuestionario elaborado, observando las dimensiones, almacenamiento, distribución, dispensación y uso, y recetas prescritas (Salazar, 2014).	Selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clasificación</li> <li>▪ Priorización</li> <li>▪ Racionalización</li> </ul>	1 – 4	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Deficiente
		Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Climatización</li> <li>▪ Stock</li> <li>▪ Caducidad</li> </ul>	5 - 8		[20-46]
		Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro</li> <li>▪ Transporte</li> </ul>	9 – 12		[47 – 74]
		Dispensación y uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas</li> <li>▪ Indicaciones</li> <li>▪ Supervisión</li> </ul>	13 – 16		[75 -100]
		Recetas médicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cantidad de medicamentos dispensados por unidad de tiempo</li> <li>▪ Cantidad de medicamento dispensado a la institución</li> </ul>	17 – 20		

**Tabla 14**

*Operacionalización de la variable calidad del servicio*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
El comportamiento humano establece el avance de la una cultura organizacional y sus valores. Parasuraman et al., (1988) destacaron que la calidad del servicio enfatiza una actitud dirigida a mantener la excelencia general en la prestación de servicios.	Las dimensiones observadas por Parasuraman et al., (1988) como son la tangibilidad o elementos tangibles, confidencialidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exacta</li> <li>▪ Segura</li> <li>▪ Consiente</li> <li>▪ Interacción</li> </ul>	1 – 6	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Deficiente [22-50] Regular [51- 80] Bueno [81 – 110]
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestar un servicio</li> <li>▪ Puntual</li> <li>▪ Adecuado</li> <li>▪ Soluciones inmediatas</li> </ul>	7 –12		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Seguro</li> <li>▪ Consciente</li> <li>▪ Demuestra conocimiento</li> <li>▪ Demuestra respeto</li> </ul>	13 – 15		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Atención cuidadosa</li> </ul>	16 – 18		
		Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Personal de la institución</li> <li>▪ Materiales</li> </ul>	19 – 22		

### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario de gestión de abastecimiento de medicamentos

Estimado (a) usuario (a), le saludo cordialmente y en esta oportunidad me dirijo a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tienen por finalidad obtener información sobre Gestión de Abastecimiento de medicamentos. Le informo que la encuesta es anónima y los resultados serán para uso exclusivo de la investigación.

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

Escala de valoración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

V1	Gestión de abastecimiento	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>Selección de medicamentos</b>					
1	La clasificación y/o grupo de medicamentos sigue un orden de priorización según su receta.					
2	Los medicamentos que le fueron entregados en el área de farmacia fueron los señalados en su receta.					
3	Usted considera que el área de farmacia cuenta con stock óptimo de medicamentos para todo los usuarios de la posta.					
4	Considera usted que los medicamentos que le son entregados en área de farmacia son eficaces en el tratamiento de su dolencia.					
<b>D2</b>	<b>Almacenamiento</b>					
5	Considera usted que los medicamentos que se encuentran en el área de farmacia son almacenados de manera adecuada.					
6	Usted considera que el área de farmacia cuenta con el stock suficiente de medicamentos para cubrir la necesidad de todos los pacientes de manera eficaz.					
7	El profesional de área de farmacia le informa sobre los medicamentos que requieren ser conservada a una temperatura especial (termolábil,					

	fotosensibles).					
8	En el área de farmacia le han informado como actuar frente a un medicamento vencido.					
<b>D3</b>	<b>Distribución</b>					
9	En el área de farmacia en la que se atendió cuentan con los medicamentos indicados en su receta.					
10	En área de farmacia en la que se atendió no cuentan con los medicamentos indicados en su receta.					
11	Cree usted que los medicamentos que recibes en el área de farmacia son seguros y eficaces.					
12	En el caso le entreguen medicamento que requieren refrigeración en el área de farmacia como (insulina, ergometrina, etc) usted lleva su cadena de frío (cooler) para transportar el medicamento desde el establecimiento de salud hasta su domicilio.					
<b>D4</b>	<b>Dispensación y uso</b>					
13	Considera usted que el profesional del área de farmacia brinda la dispensación de medicamentos de manera eficaz.					
14	Usted cree que el profesional del área de farmacia muestra satisfactoriamente la comprensión del paciente en base a las indicaciones brindados por el médico.					
15	Considera usted que recibe la atención apropiado al momento de la dispensación de medicamentos en el área de farmacia.					
16	Dentro de la dispensación de los productos farmacéuticos se cumple con las cantidades requeridas de medicamentos según tu receta.					
<b>D5</b>	<b>Recetas prescritas</b>					
17	Usted considera que los medicamentos prescritos en su receta son acorde a su tratamiento.					
18	Considera usted que profesional del área de farmacia cumple con efectividad su labor en menor tiempo.					
19	Los medicamentos que se prescriben en su receta son entregados en su totalidad en el área de farmacia.					
20	Las recetas que son emitidas por el médico son legibles para el profesional del área de farmacia.					

## Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario de gestión abastecimiento de medicamentos
Autora original	Mateo Mejía, Flor de María
Año de publicación	2023
País	Perú.
Universo de estudio	Usuarios del servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.
Administración	Individual.
Nivel de confianza	%
Margen de error	%
Tamaño muestral	ochenta (80) usuarios del servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, Lima
Duración	10 – 15 minutos.
Objetivo	Determinar el nivel de percepción de los usuarios sobre el Abastecimiento de Medicamentos del puesto de salud Ayacucho de Lima
Dimensiones	Selección de medicamentos, Almacenamiento, Distribución, Dispensación y uso, Recetas prescritas.
Escala	Ordinal, con cinco opciones de respuesta según la Escala Likert, las cuales indican: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Niveles/Rangos	Deficiente (22 – 50), Regular (51-80) y Bueno (81 – 110).
Validez estadística	Validado por jueces de expertos
Ítems	20
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0,944 (ver Tabla 9)

## Cuestionario de calidad de servicio

Estimado usuario, le saludo cordialmente y le agradezco por dar respuesta al cuestionario, sus respuestas, permitirán evaluar calidad de servicio. Le informo que la encuesta es anónima y los resultados serán para uso exclusivo de la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Marca con una (x) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

Escala de valoración

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
	1	2	3	4	5	
<b>V1</b>	<b>Calidad de servicio</b>				<b>Escala de medición</b>	
<b>D1</b>	<b>Fiabilidad</b>				1	2
1	El profesional del área de farmacia le inspira confianza al momento de la dispensación de los medicamentos.					
2	El profesional del área de farmacia le atiende sin discriminación alguna en relación a otros pacientes					
3	El profesional del área de farmacia le explica de forma sencilla y clara de los medicamentos prescritos en su receta.					
4	El área de farmacia cuenta con los medicamentos esenciales que indicó el médico en su receta.					
5	El profesional del área de farmacia muestra privacidad acorde a su diagnóstico y tratamiento.					
<b>D2</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>					
6	El profesional del área de farmacia le orienta de manera clara y sencilla acerca de los trámites para su atención.					
7	El profesional del área de farmacia le explica sobre algunas pautas o recomendaciones que debe seguir para el cuidado de su salud.					
8	La atención en el área de farmacia es rápida.					

9	El profesional del área de farmacia le brinda información precisa en referencia a su tratamiento.					
10	Considera usted que profesional del área de farmacia le brinda el tiempo adecuado para su atención.					
11	Cuando se presenta algún inconveniente, el profesional del área de farmacia le ayuda a resolver inmediatamente.					
12	El tiempo que usted espera para recepcionar los medicamentos en el área de farmacia es limitado.					
<b>D3</b>	<b>Seguridad</b>					
13	La atención en el área de farmacia, se realiza de acuerdo al horario de atención publicado en el establecido de salud.					
14	En el área de farmacia, la atención se realiza respetando la orden de llegada.					
15	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el profesional del área de farmacia presentó algunos mecanismos para atenderlo inmediatamente.					
<b>D4</b>	<b>Empatía</b>					
16	Durante su atención, el profesional del área de farmacia le trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
17	Durante su atención, el profesional del área de farmacia le brinda información sobre la frecuencia de su dosificación y reacciones adversas de los medicamentos.					
18	Cree usted que el área de farmacia presenta al profesional con competencias adecuadas para informar y orientar a los pacientes.					
<b>D5</b>	<b>Tangibilidad</b>					
19	El área de farmacia presenta ambientes limpios y muebles para su comodidad de los usuarios.					
20	Considera usted que el área de farmacia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
21	Cree usted que los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.					
22	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar al paciente en el establecimiento de salud.					

## Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario de calidad de servicio
Autora original	Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality)
Año de publicación	1988
País	Perú.
Universo de estudio	Usuarios del servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023.
Administración	Individual.
Nivel de confianza	%
Margen de error	%
Tamaño muestral	ochenta (80) usuarios del servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima, Lima
Duración	10 – 15 minutos.
Objetivo	Determinar el nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en el servicio de farmacia del puesto de salud Ayacucho de Lima
Dimensiones	Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibilidad.
Escala	Ordinal, con cinco opciones de respuesta según la Escala Likert, las cuales indican: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).
Niveles/Rangos	Deficiente (22 – 50), Regular (51-80) y Bueno (81 – 110).
Validez estadística	Validado por jueces de expertos
Ítems	22
Confiabilidad Alfa de Cronbach	de 0,942 (ver Tabla 9)

## Anexo 4. Modelo de consentimiento informado UCV

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: .....

.....

Investigador (a) (es): .....

.....

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "...",

cuyo objetivo es... Esta investigación

es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional

..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....

.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....

....."

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución

..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) ..... email: .....

y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:  
.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## Anexo 5. Certificados de validez

### VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión de Abastecimiento de Medicamentos y Calidad del Servicio de Farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Angela Alfaro Pichilingue
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado (    )
Área de formación académica:	Clínica (    )      Social (    ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Organizacional (    )
Áreas de experiencia profesional:	Nutrición /Docencia
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión abastecimiento de medicamentos
Autor (a):	Flor de María Mateo Mejía
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años, adulto, adulto mayor
Tiempo de aplicación:	10 minuto máximo por cada pregunta
Ámbito de aplicación:	Puesto de Salud Ayacucho
Significación:	Está compuesta por las dimensiones : Variable 01: selección, almacenamiento, distribución, dispensación y uso, recetas prescritas.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión abastecimiento de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Distribución</li> <li>• Dispensación y uso</li> <li>• Recetas prescritas.</li> </ul>	Agrupación de procedimientos que interconecta diversos actores y métodos de ejecución (procesos), cuyo propósito es concluir en una respuesta que satisfaga las necesidades del usuario. Estableciéndose así procesos normados como el requerimiento, la selección, el almacenamiento, la distribución-adquisición, la dispensación, recetas prescritas (Salazar, 2014).

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario **Gestión de abastecimiento de medicamentos** elaborado por Flor de María Mateo Mejía en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

## Dimensiones del instrumento variable 01: Gestión de abastecimiento de medicamentos

- Primera dimensión: **Selección**
- Objetivos de la Dimensión: selección de medicamentos eficaces y seguros en función de las necesidades de salud y la promoción del uso racional por parte de los médicos (Salazar, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Clasificación	La clasificación y/o grupo de medicamentos sigue un orden de priorización según su receta.				x				x				x	
Priorización	Los medicamentos que le fueron entregados en el área de farmacia fueron los señalados en su receta.				x				x				x	
Racionalización	Usted considera que el área de farmacia cuenta con stock óptimo de medicamentos para todo los usuarios de la posta.				X				x				x	
	Considera usted que los medicamentos que le son entregados en área de farmacia son eficaces en el tratamiento de su dolencia.				x				x				x	

- Segunda dimensión: **Almacenamiento**
- Objetivos de la Dimensión: permite asegurar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos aplicando los procesos fundamentales de las buenas prácticas de almacenamiento (OPS y OMS, 2001).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Climatización	Considera usted que los medicamentos que se encuentran en el área de farmacia son almacenados de manera adecuada.				X				X				X	
Stock	Usted considera que el área de farmacia cuenta con el stock suficiente de medicamentos para cubrir la necesidad de todos los pacientes de manera eficaz.				X				X				X	
Caducidad	El profesional de área de farmacia le informa sobre los medicamentos que requieren ser conservada a una temperatura especial (termolábil, fotosensibles).				X				X				X	
	En el área de farmacia le han informado como actuar frente a un medicamento vencido.				X				X				X	

- Tercera dimensión: **distribución**
- Objetivos de la Dimensión: consiste esencialmente en el transporte de los medicamentos a los centros encargados de administrarlos, realizando los ajustes necesarios para lograr el equilibrio y el control de manera que no haya lugar para el despilfarro o el abuso (OPS y OMS, 2001; Alamri y Syntetos, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registro	En el área de farmacia en la que se atendió cuentan con los medicamentos indicados en su receta.				X				X				X	
	En área de farmacia en la que se atendió no cuentan con los medicamentos indicados en su receta.				X				X				X	
Transporte	Cree usted que los medicamentos que recibes en el área de farmacia son seguros y eficaces.				X				X				X	
	En el caso le entreguen medicamento que requieren refrigeración en el área de farmacia como (insulina, ergometrina, etc.) usted lleva su cadena de frío (cooler) para transportar el medicamento desde el establecimiento de salud hasta su domicilio.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: **Dispensación y uso**
- Objetivos de la Dimensión: refiere que es la asignación y recogida de medicamentos prescritos previamente por los médicos, el contacto con los usuarios o la prestación de servicios de medicamentos a partir de consultas especiales de pacientes individuales (Moreno, 2004).

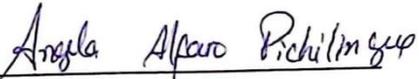
Dispensación de medicamentos es el acto del profesional de Químico farmacéuticos por su experiencia con el medicamento, lo que crea un especial compromiso y exigencia para con los usuarios (López et al., 2006).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Consultas	Considera usted que el profesional del área de farmacia brinda la dispensación de medicamentos de manera eficaz.				X				X				X	
Indicaciones	Usted cree que el profesional del área de farmacia muestra satisfactoriamente la comprensión del paciente en base a las indicaciones brindados por el médico.				X				X				X	

Supervisión	Considera usted que recibe la atención apropiada al momento de la dispensación de medicamentos en el área de farmacia.				X				X				X	
	Dentro de la dispensación de los productos farmacéuticos se cumple con las cantidades requeridas de medicamentos según tu receta.				X				X				X	

- Quinta dimensión: **prescripción médica**
- Objetivos de la Dimensión: El farmacéutico atiende la receta prescrita por el médico con amabilidad, cortesía y lee cuidadosamente, verifica el nombre del medicamento, la concentración, la dosis y el intervalo de dosificación, luego encuentra y prepara el medicamento (Sociedad de Seguros, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cantidad de medicamentos dispensados por unidad de tiempo	Usted considera que los medicamentos prescritos en su receta son acorde a su tratamiento.				X				X				X	
	Considera usted que profesional del área de farmacia cumple con efectividad su labor en menor tiempo.				X				X				X	
Cantidad de medicamento dispensado a la institución	Los medicamentos que se prescriben en su receta son entregados en su totalidad en el área de farmacia.				X				X				X	
	Las recetas que son emitidas por el médico son legibles para el profesional del área de farmacia.				X				X				X	

  
 Firma del evaluador  
 DNI, 46887739,  


## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión de Abastecimiento de Medicamentos y Calidad del Servicio de Farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ángela Alfaro Pichilingue
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social (    ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Nutrición /Docencia
<b>Institución donde labora:</b>	UCV
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality)-Flor de María Mateo Mejía
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual usuario mayor de 18 años, adulto, adulto mayor
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos máximo por cada pregunta de variable
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Puesto de Salud Ayacucho
<b>Significación:</b>	Está compuesta por las dimensiones : Variable 02: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tangibilidad</li> </ul>	El comportamiento humano establece el avance de la una cultura organizacional y sus valores. Parasuraman et al., (1988) destacaron que la calidad del servicio enfatiza una actitud dirigida a mantener la excelencia general en la prestación de servicios.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### **5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **calidad de servicio** elaborado por Flor de María Mateo Mejía en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

## Dimensiones del instrumento Variable 2: Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: capacidad de una organización para brindar un servicio confiable y consistente evitando errores y problemas. (Español, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Exacta	El profesional del área de farmacia le inspira confianza al momento de la dispensación de los medicamentos.				X				X				X	
Segura	El profesional del área de farmacia les atiende sin discriminación alguna en relación a otros pacientes.				X				X				X	
Consiente	El profesional del área de farmacia le explica de forma sencilla y clara de los medicamentos prescritos en su receta.				X				X				X	
Interacción	El área de farmacia cuenta con los medicamentos esenciales que indicó el médico en su receta.				X				X				X	
	El profesional del área de farmacia muestra privacidad acorde a su diagnóstico y tratamiento.				X				X				X	

- Segunda dimensión: **calidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: La capacidad de respuesta es la disposición de los profesionales de la salud para ayudar a los pacientes rápidamente (De Pedro, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prestar un servicio	El profesional del área de farmacia le orienta de manera clara y sencilla acerca de los trámites para su atención.				X				X				X	
	El profesional del área de farmacia le explica sobre algunas pautas o recomendaciones que debe seguir para el cuidado de su salud.				X				X				X	
Puntual	La atención en el área de farmacia es rápida.				X				X				X	
Adecuado	El profesional del área de farmacia le brinda información precisa en				X				X				X	

	referencia a su tratamiento.														
	Considera usted que profesional del área de farmacia le brinda el tiempo adecuado para su atención.				X					X					X
Soluciones inmediatas	Cuando se presenta algún inconveniente, el profesional del área de farmacia le ayuda a resolver inmediatamente.				X					X					X
	El tiempo que usted espera para recepcionar los medicamentos en el área de farmacia es limitado.				X					X					X

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- **Objetivos de la Dimensión:** sensación de contención y confianza que el cliente experimenta al utilizar el servicio, lo que involucra la competencia y conocimiento del personal, así como la garantía de la protección de la información personal del cliente. Un servicio seguro brinda tranquilidad y comodidad al cliente (Parasuraman et al., 1988).

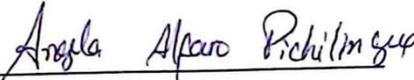
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Calidad	La atención en el área de farmacia, se realiza de acuerdo al horario de atención publicado en el establecido de salud.				X					X							X
Seguro																	
Consciente	En el área de farmacia, la atención se realiza respetando la orden de llegada.				X					X							X
Demuestra conocimiento	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el profesional del área de farmacia presentó algunos mecanismos para atenderlo inmediatamente.				X					X							X
Demuestra respeto																	

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- **Objetivos de la Dimensión:** la empatía es una dimensión referida a la capacidad del trabajador para comprender el punto de vista del usuario, siempre con respeto y amabilidad (Marquéz, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención personalizada	Durante su atención, el profesional del área de farmacia le trata con amabilidad, respeto y paciencia.				X				X				X	
Atención cuidadosa	Durante su atención, el profesional del área de farmacia le brinda información sobre la frecuencia de su dosificación y reacciones adversas de los medicamentos.				X				X				X	
	Cree usted que el área de farmacia presenta al profesional con competencias adecuadas para informar y orientar a los pacientes.				X				X				X	

- Quinta dimensión: **Tangibilidad**
- Objetivos de la Dimensión: La tangibilidad, se refiere a la dimensión caracterizada por materias primas, materiales, equipos, todo lo que se puede ver, tocar, gustar (Hernández et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones físicas	El área de farmacia presenta ambientes limpios y muebles para su comodidad de los usuarios.				X				X				X	
Equipamiento	Considera usted que el área de farmacia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X				X				X	
Personal de la institución	Cree usted que los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.				X				X				X	
Materiales	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar al paciente en el establecimiento de salud.				X				X				X	

  
 Firma del evaluador  
 DNI, 46881759,  


## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión de Abastecimiento de Medicamentos y Calidad del Servicio de Farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Pablo E. Urribarri Zevallos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Social Organizacional (    ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Area de Farmacotecnia
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Docente Madre Niño- San Bartolomé
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión abastecimiento de medicamentos
Autor (a):	Flor de María Mateo Mejía
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años, adulto, adulto mayor
Tiempo de aplicación:	10 minuto máximo por cada pregunta
Ámbito de aplicación:	Puesto de Salud Ayacucho
Significación:	Está compuesta por las dimensiones : Variable 01: selección, almacenamiento, distribución, dispensación - uso, recetas prescritas.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión abastecimiento de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Distribución</li> <li>• Dispensación y uso</li> <li>• Recetas prescritas.</li> </ul>	Agrupación de procedimientos que interconecta diversos actores y métodos de ejecución (procesos), cuyo propósito es concluir en una respuesta que satisfaga las necesidades del usuario. Estableciéndose así procesos normados como el requerimiento, la selección, el almacenamiento, la distribución-adquisición, la dispensación, recetas prescritas (Salazar, 2014).

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario **Gestión de abastecimiento de medicamentos** elaborado por Flor de María Mateo Mejía en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes.*

## Dimensiones del instrumento variable 01: Gestión de abastecimiento de medicamentos

- Primera dimensión: **Selección**
- Objetivos de la Dimensión: selección de medicamentos eficaces y seguros en función de las necesidades de salud y la promoción del uso racional por parte de los médicos (Salazar, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Clasificación	La clasificación y/o grupo de medicamentos sigue un orden de priorización según su receta.				x				x				x	
Priorización	Los medicamentos que le fueron entregados en el área de farmacia fueron los señalados en su receta.				x				x				x	
Racionalización	Usted considera que el área de farmacia cuenta con stock óptimo de medicamentos para todo los usuarios de la posta.				X				x				x	
	Considera usted que los medicamentos que le son entregados en área de farmacia son eficaces en el tratamiento de su dolencia.				x				x				x	

- Segunda dimensión: **Almacenamiento**
- Objetivos de la Dimensión: permite asegurar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos aplicando los procesos fundamentales de las buenas prácticas de almacenamiento (OPS y OMS, 2001).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Climatización	Considera usted que los medicamentos que se encuentran en el área de farmacia son almacenados de manera adecuada.				X				X				X	
Stock	Usted considera que el área de farmacia cuenta con el stock suficiente de medicamentos para cubrir la necesidad de todos los pacientes de manera eficaz.				X				X				X	
Caducidad	El profesional de área de farmacia le informa sobre los medicamentos que requieren ser conservada a una temperatura especial (termolábil, fotosensibles).				X				X				X	
	En el área de farmacia le han informado como actuar frente a un medicamento vencido.				X				X				X	

- Tercera dimensión: **distribución**
- Objetivos de la Dimensión: consiste esencialmente en el transporte de los medicamentos a los centros encargados de administrarlos, realizando los ajustes necesarios para lograr el equilibrio y el control de manera que no haya lugar para el despilfarro o el abuso (OPS y OMS, 2001; Alamri y Syntetos, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registro	En el área de farmacia en la que se atendió cuentan con los medicamentos indicados en su receta.				X				X				X	
	En área de farmacia en la que se atendió no cuentan con los medicamentos indicados en su receta.				X				X				X	
Transporte	Cree usted que los medicamentos que recibes en el área de farmacia son seguros y eficaces.				X				X				X	
	En el caso le entreguen medicamento que requieren refrigeración en el área de farmacia como (insulina, ergometrina, etc) usted lleva su cadena de frío (cooler) para transportar el medicamento desde el establecimiento de salud hasta su domicilio.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: **Dispensación y uso**
- Objetivos de la Dimensión: refiere que es la asignación y recogida de medicamentos prescritos previamente por los médicos, el contacto con los usuarios o la prestación de servicios de medicamentos a partir de consultas especiales de pacientes individuales (Moreno, 2004).  
Dispensación de medicamentos es el acto del profesional de Químico farmacéuticos por su experiencia con el medicamento, lo que crea un especial compromiso y exigencia para con los usuarios (López et al., 2006).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Consultas	Considera usted que el profesional del área de farmacia brinda la dispensación de medicamentos de manera eficaz.				X				X				X	
Indicaciones	Usted cree que el profesional del área de farmacia muestra satisfactoriamente la comprensión del paciente en base a las indicaciones brindados por el médico.				X				X				X	
Supervisión	Considera usted que recibe la atención apropiado al momento de la dispensación de medicamentos en el área de farmacia.				X				X				X	
	Dentro de la dispensación de los productos farmacéuticos se cumple con las cantidades requeridas de medicamentos según tu receta.				X				X				X	

- Quinta dimensión: **prescripción médica**
- Objetivos de la Dimensión: El farmacéutico atiende la receta prescrita por el medico con amabilidad, cortesía y lee cuidadosamente, verifica el nombre del medicamento, la concentración, la dosis y el intervalo de dosificación, luego encuentra y prepara el medicamento (Sociedad de Seguros, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cantidad de medicamentos dispensados por unidad de tiempo	Usted considera que los medicamentos prescritos en su receta son acorde a su tratamiento.				X				X				X	
	Considera usted que profesional del área de farmacia cumple con efectividad su labor en menor tiempo.				X				X				X	
Cantidad de medicamento dispensado a la institución	Los medicamentos que se prescriben en su receta son entregados en su totalidad en el área de farmacia.				X				X				X	
	Las recetas que son emitidas por el médico son legibles para el profesional del área de farmacia.				X				X				X	

*Mg. Pablo E. Umibari Zevallos*  

 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 COFP: 14928

Firma del evaluador

DNI 06243302

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión de Abastecimiento de Medicamentos y Calidad del Servicio de Farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Pablo E. Urribarri Zevallos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctorado (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Social Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Area de Farmacotecnia
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Docente Madre Niño- San Bartolomé
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autor (a):	Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality)-Flor de María Mateo Mejía
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años, adulto, adulto mayor
Tiempo de aplicación:	10 minutos máximo por cada pregunta de variable
Ámbito de aplicación:	Hospital nivel III
Significación:	Está compuesta por las dimensiones : Variable 02: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tangibilidad</li> </ul>	El comportamiento humano establece el avance de la una cultura organizacional y sus valores. Parasuraman et al., (1988) destacaron que la calidad del servicio enfatiza una actitud dirigida a mantener la excelencia general en la prestación de servicios.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítemuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **calidad de servicio** elaborado por Flor de María Mateo Mejía en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

## Dimensiones del instrumento Variable 2: Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: capacidad de una organización para brindar un servicio confiable y consistente evitando errores y problemas. (Español, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Exacta	El profesional del área de farmacia le inspira confianza al momento de la dispensación de los medicamentos.				X				X				X	
Segura	El profesional del área de farmacia les atiende sin discriminación alguna en relación a otros pacientes.				X				X				X	
Consiente	El profesional del área de farmacia le explica de forma sencilla y clara de los medicamentos prescritos en su receta.				X				X				X	
Interacción	El área de farmacia cuenta con los medicamentos esenciales que indicó el médico en su receta.				X				X				X	
	El profesional del área de farmacia muestra privacidad acorde a su diagnóstico y tratamiento.				X				X				X	

- Segunda dimensión: **calidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: La capacidad de respuesta es la disposición de los profesionales de la salud para ayudar a los pacientes rápidamente (De Pedro, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prestar un servicio	El profesional del área de farmacia le orienta de manera clara y sencilla acerca de los trámites para su atención.				X				X				X	
	El profesional del área de farmacia le explica sobre algunas pautas o recomendaciones que debe seguir para el cuidado de su salud.				X				X				X	
Puntual	La atención en el área de farmacia es rápida.				X				X				X	
Adecuado	El profesional del área de farmacia le brinda información precisa en referencia a su tratamiento.				X				X				X	

	Considera usted que profesional del área de farmacia le brinda el tiempo adecuado para su atención.				X				X				X
Soluciones inmediatas	Cuando se presenta algún inconveniente, el profesional del área de farmacia le ayuda a resolver inmediatamente.				X				X				X
	El tiempo que usted espera para recepcionar los medicamentos en el área de farmacia es limitado.				X				X				X

- Tercera dimensión: **Seguridad**

- **Objetivos de la Dimensión:** sensación de contención y confianza que el cliente experimenta al utilizar el servicio, lo que involucra la competencia y conocimiento del personal, así como la garantía de la protección de la información personal del cliente. Un servicio seguro brinda tranquilidad y comodidad al cliente (Parasuraman et al., 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad	La atención en el área de farmacia, se realiza de acuerdo al horario de atención publicado en el establecido de salud.				X				X				X	
Seguro														
Consciente	En el área de farmacia, la atención se realiza respetando la orden de llegada.				X				X				X	
Demuestra conocimiento	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el profesional del área de farmacia presentó algunos mecanismos para atenderlo inmediatamente.				X				X				X	
Demuestra respeto														

- Cuarta dimensión: **Empatía**

- **Objetivos de la Dimensión:** la empatía es una dimensión referida a la capacidad del trabajador para comprender el punto de vista del usuario, siempre con respeto y amabilidad (Marquéz, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención personalizada	Durante su atención, el profesional del área de farmacia le trata con amabilidad, respeto y paciencia.				X				X				X	
Atención cuidadosa	Durante su atención, el profesional del área de farmacia le brinda información sobre la frecuencia de su dosificación y reacciones adversas de los medicamentos.				X				X				X	
	Cree usted que el área de farmacia presenta al profesional con competencias adecuadas para informar y orientar a los pacientes.				X				X				X	

- Quinta dimensión: **Tangibilidad**
- Objetivos de la Dimensión: La tangibilidad, se refiere a la dimensión caracterizada por materias primas, materiales, equipos, todo lo que se puede ver, tocar, gustar (Hernández et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones físicas	El área de farmacia presenta ambientes limpios y muebles para su comodidad de los usuarios.				X				X				X	
Equipamiento	Considera usted que el área de farmacia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X				X				X	
Personal de la institución	Cree usted que los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.				X				X				X	
Materiales	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar al paciente en el establecimiento de salud.				X				X				X	

*Mg. Pablo E. Urribari Zevallos*  

**QUÍMICO FARMACÉUTICO**  
 CQFP. 14928

Firma del evaluador

DNI 06243302

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión de Abastecimiento de Medicamentos y Calidad del Servicio de Farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Nesquen J. TasaycoYataco
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctorado ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Social Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Químico Farmacéutico / Docencia
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Norbert Wiener
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión abastecimiento de medicamentos
Autor (a):	Flor de María Mateo Mejía
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años, adulto, adulto mayor
Tiempo de aplicación:	10 minuto máximo por cada pregunta
Ámbito de aplicación:	Puesto de Salud Ayacucho
Significación:	Está compuesta por las dimensiones : Variable 01: selección, almacenamiento, distribución, dispensación y uso, recetas prescritas.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión abastecimiento de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Distribución</li> <li>• Dispensación y uso</li> <li>• Recetas prescritas.</li> </ul>	Agrupación de procedimientos que interconecta diversos actores y métodos de ejecución (procesos), cuyo propósito es concluir en una respuesta que satisfaga las necesidades del usuario. Estableciéndose así procesos normados como el requerimiento, la selección, el almacenamiento, la distribución-adquisición, la dispensación, recetas prescritas (Salazar, 2014).

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítemuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario **Gestión de abastecimiento de medicamentos** elaborado por Flor de María Mateo Mejía en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

## Dimensiones del instrumento variable 01: Gestión de abastecimiento de medicamentos

- Primera dimensión: **Selección**
- Objetivos de la Dimensión: selección de medicamentos eficaces y seguros en función de las necesidades de salud y la promoción del uso racional por parte de los médicos (Salazar, 2014).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Clasificación	La clasificación y/o grupo de medicamentos sigue un orden de priorización según su receta.				x				x				x	
Priorización	Los medicamentos que le fueron entregados en el área de farmacia fueron los señalados en su receta.				x				x				x	
Racionalización	Usted considera que el área de farmacia cuenta con stock óptimo de medicamentos para todo los usuarios de la posta.				X				x				x	
	Considera usted que los medicamentos que le son entregados en área de farmacia son eficaces en el tratamiento de su dolencia.				x				x				x	

- Segunda dimensión: **Almacenamiento**
- Objetivos de la Dimensión: permite asegurar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos aplicando los procesos fundamentales de las buenas prácticas de almacenamiento (OPS y OMS, 2001).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Climatización	Considera usted que los medicamentos que se encuentran en el área de farmacia son almacenados de manera adecuada.				X				X				X	
Stock	Usted considera que el área de farmacia cuenta con el stock suficiente de medicamentos para cubrir la necesidad de todos los pacientes de manera eficaz.				X				X				X	
Caducidad	El profesional de área de farmacia le informa sobre los medicamentos que requieren ser conservada a una temperatura especial (termolábil, fotosensibles).				X				X				X	
	En el área de farmacia le han informado como actuar frente a un medicamento vencido.				X				X				X	

- Tercera dimensión: **distribución**
- Objetivos de la Dimensión: consiste esencialmente en el transporte de los medicamentos a los centros encargados de administrarlos, realizando los ajustes necesarios para lograr el equilibrio y el control de manera que no haya lugar para el despilfarro o el abuso (OPS y OMS, 2001; Alamri y Syntetos, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registro	En el área de farmacia en la que se atendió cuentan con los medicamentos indicados en su receta.				X				X				X	
	En área de farmacia en la que se atendió no cuentan con los medicamentos indicados en su receta.				X				X				X	
Transporte	Cree usted que los medicamentos que recibes en el área de farmacia son seguros y eficaces.				X				X				X	
	En el caso le entreguen medicamento que requieren refrigeración en el área de farmacia como (insulina, ergometrina, etc) usted lleva su cadena de frio (cooler) para transportar el medicamento desde el establecimiento de salud hasta su domicilio.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: **Dispensación y uso**
- Objetivos de la Dimensión: refiere que es la asignación y recogida de medicamentos prescritos previamente por los médicos, el contacto con los usuarios o la prestación de servicios de medicamentos a partir de consultas especiales de pacientes individuales (Moreno, 2004).  
Dispensación de medicamentos es el acto del profesional de Químico farmacéuticos por su experiencia con el medicamento, lo que crea un especial compromiso y exigencia para con los usuarios (López et al., 2006).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Consultas	Considera usted que el profesional del área de farmacia brinda la dispensación de medicamentos de manera eficaz.				X				X				X	
Indicaciones	Usted cree que el profesional del área de farmacia muestra satisfactoriamente la comprensión del paciente en base a las indicaciones brindados por el médico.				X				X				X	
Supervisión	Considera usted que recibe la atención apropiado al momento de la dispensación de medicamentos en el área de farmacia.				X				X				X	
	Dentro de la dispensación de los productos farmacéuticos se cumple con las cantidades requeridas de medicamentos según tu receta.				X				X				X	

- Quinta dimensión: **prescripción médica**
- Objetivos de la Dimensión: El farmacéutico atiende la receta prescrita por el medico con amabilidad, cortesía y lee cuidadosamente, verifica el nombre del medicamento, la concentración, la dosis y el intervalo de dosificación, luego encuentra y prepara el medicamento (Sociedad de Seguros, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cantidad de medicamentos dispensados por unidad de tiempo	Usted considera que los medicamentos prescritos en su receta son acorde a su tratamiento.				X				X				X	
	Considera usted que profesional del área de farmacia cumple con efectividad su labor en menor tiempo.				X				X				X	
Cantidad de medicamento dispensado a la institución	Los medicamentos que se prescriben en su receta son entregados en su totalidad en el área de farmacia.				X				X				X	
	Las recetas que son emitidas por el médico son legibles para el profesional del área de farmacia.				X				X				X	



Firma del evaluador

DNI 21873096

Dr. Nesquen S- Tasayco Yataco  
C.G.F.P. 07103

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Gestión de Abastecimiento de Medicamentos y Calidad del Servicio de Farmacia en el puesto de salud Ayacucho de Lima, 2023** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Nesquen J. TasaycoYataco
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctorado ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Social Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Químico Farmacéutico / Docencia
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Norbert Wiener
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autor (a):	Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality)-Flor de María Mateo Mejía
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años, adulto, adulto mayor
Tiempo de aplicación:	10 minutos máximo por cada pregunta de variable
Ámbito de aplicación:	Hospital nivel III
Significación:	Está compuesta por las dimensiones : Variable 02: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Tangibilidad</li> </ul>	El comportamiento humano establece el avance de la una cultura organizacional y sus valores. Parasuraman et al., (1988) destacaron que la calidad del servicio enfatiza una actitud dirigida a mantener la excelencia general en la prestación de servicios.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítemuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **calidad de servicio** elaborado por Flor de María Mateo Mejía en el año 2023.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

## Dimensiones del instrumento Variable 2: Cuestionario de calidad de servicio

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: capacidad de una organización para brindar un servicio confiable y consistente evitando errores y problemas. (Español, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Exacta	El profesional del área de farmacia le inspira confianza al momento de la dispensación de los medicamentos.				X				X				X	
Segura	El profesional del área de farmacia les atiende sin discriminación alguna en relación a otros pacientes.				X				X				X	
Consiente	El profesional del área de farmacia le explica de forma sencilla y clara de los medicamentos prescritos en su receta.				X				X				X	
Interacción	El área de farmacia cuenta con los medicamentos esenciales que indicó el médico en su receta.				X				X				X	
	El profesional del área de farmacia muestra privacidad acorde a su diagnóstico y tratamiento.				X				X				X	

- Segunda dimensión: **calidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: La capacidad de respuesta es la disposición de los profesionales de la salud para ayudar a los pacientes rápidamente (De Pedro, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prestar un servicio	El profesional del área de farmacia le orienta de manera clara y sencilla acerca de los trámites para su atención.				X				X				X	
	El profesional del área de farmacia le explica sobre algunas pautas o recomendaciones que debe seguir para el cuidado de su salud.				X				X				X	
Puntual	La atención en el área de farmacia es rápida.				X				X				X	
Adecuado	El profesional del área de farmacia le brinda información precisa en referencia a su tratamiento.				X				X				X	

	Considera usted que profesional del área de farmacia le brinda el tiempo adecuado para su atención.					X					X					X	
Soluciones inmediatas	Cuando se presenta algún inconveniente, el profesional del área de farmacia le ayuda a resolver inmediatamente.					X					X					X	
	El tiempo que usted espera para recepcionar los medicamentos en el área de farmacia es limitado.					X					X					X	

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: sensación de contención y confianza que el cliente experimenta al utilizar el servicio, lo que involucra la competencia y conocimiento del personal, así como la garantía de la protección de la información personal del cliente. Un servicio seguro brinda tranquilidad y comodidad al cliente (Parasuraman et al., 1988).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad	La atención en el área de farmacia, se realiza de acuerdo al horario de atención publicado en el establecido de salud.				X				X				X	
Seguro					X				X				X	
Consciente	En el área de farmacia, la atención se realiza respetando la orden de llegada.				X				X				X	
Demuestra conocimiento	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el profesional del área de farmacia presentó algunos mecanismos para atenderlo inmediatamente.				X				X				X	
Demuestra respeto					X				X				X	

- Cuarta dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: la empatía es una dimensión referida a la capacidad del trabajador para comprender el punto de vista del usuario, siempre con respeto y amabilidad (Marquéz, 2013).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención personalizada	Durante su atención, el profesional del área de farmacia le trata con amabilidad, respeto y paciencia.				X				X				X	
Atención cuidadosa	Durante su atención, el profesional del área de farmacia le brinda información sobre la frecuencia de su dosificación y reacciones adversas de los medicamentos.				X				X				X	
	Cree usted que el área de farmacia presenta al profesional con competencias adecuadas para informar y orientar a los pacientes.				X				X				X	

- Quinta dimensión: **Tangibilidad**
- Objetivos de la Dimensión: La tangibilidad, se refiere a la dimensión caracterizada por materias primas, materiales, equipos, todo lo que se puede ver, tocar, gustar (Hernández et al., 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Instalaciones físicas	El área de farmacia presenta ambientes limpios y muebles para su comodidad de los usuarios.				X				X				X	
Equipamiento	Considera usted que el área de farmacia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				X				X				X	
Personal de la institución	Cree usted que los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.				X				X				X	
Materiales	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar al paciente en el establecimiento de salud.				X				X				X	

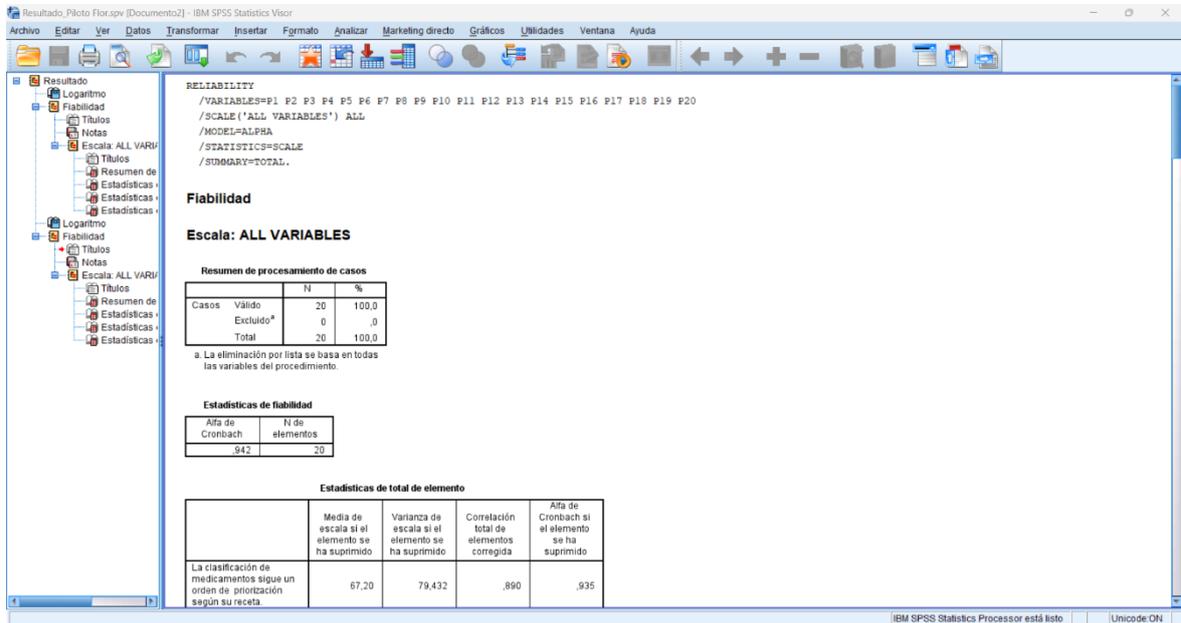
  
Firma del evaluador

DNI 21873096

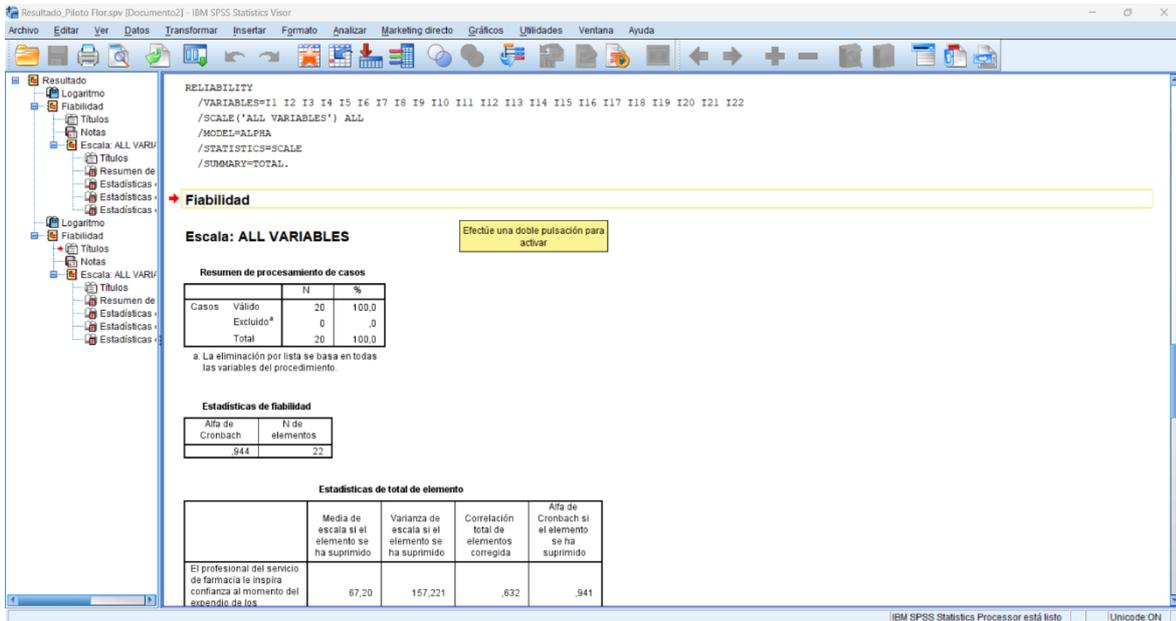
Dr. Nesquen J. Tasayco Yatoco  
C.G.F.P. 07103

## Anexo 6. Confiabilidad

### Confiabilidad del cuestionario de Gestión de abastecimiento de medicamentos



### Confiabilidad del cuestionario de Calidad de Servicio



## Anexo 7. Base de datos de la prueba piloto

Variable 01: gestión de abastecimiento de medicamentos																				
	Dimensión 01: Selección				Dimensión 02: Almacenamiento				Dimensión 03: Distribución				Dimensión 04: Dispensación y uso				Dimensión 05: recetas prescritas			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
I1	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2
I2	3	5	3	3	4	4	3	2	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	2	2
I3	5	5	3	4	3	3	1	4	3	3	3	2	3	5	4	3	5	3	3	1
I4	4	4	3	5	5	3	3	1	4	3	4	1	5	4	4	4	5	3	3	3
I5	4	5	4	4	5	3	3	1	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	4	3
I6	3	4	4	3	5	3	4	1	4	3	5	1	4	4	4	5	3	4	4	4
I7	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	2	4	5	4	3	4	4
I8	5	5	4	4	4	4	1	1	4	3	4	1	4	4	4	5	5	3	4	3
I9	5	4	3	4	4	2	1	1	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3
I10	3	4	4	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
I11	4	4	3	4	3	3	2	1	4	3	5	2	5	3	4	4	4	4	5	2
I12	3	4	3	4	4	6	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	5	3	4	2
I13	3	4	4	3	4	3	4	1	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3
I14	3	1	1	1	4	2	2	1	1	2	3	2	3	4	3	1	4	3	1	2
I15	3	4	3	3	4	3	4	1	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	5
I16	4	2	2	3	4	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3
I17	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2
I18	4	3	4	4	5	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2
I19	4	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3
I20	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3

Variable 02: Servicio de calidad																					
Dimensión 01: Fiabilidad					Dimensión 02: Capacidad de respuesta							Dimensión 03: Seguridad			Dimensión 04: Empatía			Dimensión 05: Tangibilidad			
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3
3	3	2	4	5	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	5
5	5	5	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	3	2	3
4	5	2	3	5	4	5	2	3	3	3	3	5	5	1	4	1	3	4	5	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	2	4	5	5	4	4	3	5
5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	1	5	4	4	5	4	4	4
4	2	2	3	5	3	4	3	3	2	3	3	4	5	1	4	1	4	4	3	3	4
3	5	4	5	5	5	4	3	2	2	3	4	4	4	2	3	1	4	4	5	4	3
3	2	1	4	4	2	2	3	1	1	3	3	3	3	1	3	1	2	4	3	2	4
3	5	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4
4	4	2	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	4	3	4	1	3	4	5	2	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5
3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	5
4	3	4	1	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5
3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	5	3	3	4
3	4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	5	3	3	5
3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5
3	5	3	3	5	3	4	3	2	2	3	2	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3
3	5	3	4	5	3	3	4	3	2	3	2	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3

## Anexo 8. Prueba de normalidad

### Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Los datos se ajustan a una distribución normal

H<sub>a</sub>: Los datos no se ajustan a una distribución normal

Dado que  $n > 50$ , entonces se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Si  $p\_valor < 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 15**

#### *Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

			Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
			Estadístico	gl	Sig.
V1.	Gestión de	de	.088	80	.192
	abastecimiento	de			
	medicamentos				
V2.	Calidad del servicio de		.115	80	.011
	Farmacia				

Los resultados muestran que los datos de la variable Gestión de abastecimiento de medicamentos obtuvieron un  $p\_valor = 0.192 > 0.05$  y los datos de la variable Calidad del servicio de Farmacia obtuvieron un  $p\_valor = 0.011 < 0.05$ .

El **supuesto de normalidad** indica que ambos datos deben ajustarse a una distribución normal para justificar las pruebas paramétricas, por lo tanto, en este caso, no se cumple dicho supuesto, y se rechaza H<sub>0</sub>.

V1	V2	Resultado
Normalidad	Normalidad	Normalidad
Normalidad	No normalidad	No normalidad
No normalidad	Normalidad	No normalidad
No normalidad	No normalidad	No normalidad

En consecuencia, se utilizaron **pruebas no paramétricas**, y en este caso para determinar la correlación entre las variables, se justifica el uso de **rho de Spearman**.

## Anexo 9. Base de datos

Variable 01: Gestión de abastecimiento de medicamentos																				
	Dimensión 01: Selección				Dimensión 02: Almacenamiento				Dimensión 03: Distribución				Dimensión 04: Dispensación y uso				Dimensión 05: recetas prescritas			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
I1	4	4	4	3	4	3	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
I2	4	3	4	5	4	3	1	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
I3	5	4	3	4	4	3	2	1	3	3	5	2	4	4	3	3	5	5	4	5
I4	4	4	3	3	4	3	1	1	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4
I5	4	4	3	5	5	3	4	1	5	4	5	1	5	4	4	3	5	4	3	5
I6	5	5	2	5	5	3	4	1	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5
I7	4	3	4	4	5	4	1	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
I8	5	4	4	4	5	4	2	2	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3
I9	3	5	1	3	4	3	1	1	5	3	3	1	3	5	2	4	5	4	4	4
I10	5	5	4	3	4	3	1	1	4	3	2	1	5	5	5	3	5	5	3	1
I11	4	5	4	4	5	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2
I12	5	5	4	4	5	4	4	1	5	4	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5
I13	4	5	3	4	4	3	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
I14	5	4	4	5	5	3	1	1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
I15	4	5	4	5	5	4	1	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4
I16	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	5
I17	4	5	4	4	5	3	2	2	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3
I18	4	5	1	3	4	2	2	1	3	3	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4
I19	5	5	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	2	4	5	3	4
I20	4	5	2	3	5	2	3	1	2	2	3	3	4	4	4	3	5	5	2	5
I21	3	4	4	5	5	4	2	3	2	2	3	3	5	4	5	2	4	5	2	5
I22	5	5	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5
I23	4	5	2	4	5	4	4	3	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4
I24	5	5	2	4	4	3	2	1	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4
I25	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
I26	5	4	3	4	4	3	2	2	3	3	5	2	5	5	4	4	5	4	3	4
I27	5	4	4	4	4	3	3	1	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5
I28	5	4	4	4	5	3	3	1	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5
I29	4	4	2	3	4	2	1	1	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4
I30	5	5	4	5	5	4	1	1	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4
I31	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4
I32	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4
I33	5	4	4	5	5	3	3	2	4	3	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4
I34	5	4	4	5	5	4	3	1	5	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4
I35	5	4	4	5	5	4	2	2	4	3	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4
I36	5	5	4	5	5	4	3	2	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4
I37	5	4	4	5	5	4	3	2	4	3	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5
I38	5	4	3	5	3	5	3	5	1	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4
I39	4	4	4	5	4	3	2	2	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4

140	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	3	5
141	4	3	2	4	5	2	2	3	5	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4
142	4	4	3	5	5	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
143	5	4	4	5	5	4	3	2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4
144	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4
145	4	3	3	4	5	3	2	2	4	3	5	2	4	4	4	3	5	4	3	4
146	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	2	4	4	4	3	5	4	3	5
147	5	3	3	5	5	3	2	2	4	4	5	2	4	4	4	3	5	4	3	4
148	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	2	4	4	5	3	5	4	3	5
149	4	5	3	5	5	4	3	3	5	3	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4
150	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
151	5	5	3	5	4	3	4	4	4	3	5	1	5	5	5	4	4	4	4	1
152	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	5	4	3	3
153	5	5	4	4	5	4	3	1	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5
154	4	4	2	3	5	2	5	1	3	3	4	1	3	3	1	4	4	3	3	3
155	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
156	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
157	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3
158	5	5	5	4	5	5	5	3	5	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
159	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	2	5	4	4	3	3	4	3	3
160	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4
161	3	5	3	3	3	4	3	2	4	2	4	2	5	4	4	3	4	4	4	2
162	5	5	3	3	4	3	2	2	3	3	5	2	4	4	4	3	4	4	4	5
163	5	4	4	3	4	3	3	1	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4
164	4	4	3	3	4	3	3	1	4	3	5	3	5	4	4	4	5	3	3	4
165	4	5	4	5	3	3	1	1	4	3	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4
166	5	5	3	4	5	4	2	1	3	2	5	2	3	4	3	3	4	5	4	5
167	4	4	3	3	4	3	1	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4
168	4	5	4	4	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
169	5	4	5	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5
170	5	5	3	3	5	4	3	2	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4
171	5	4	4	5	5	4	3	2	4	3	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5
172	5	4	3	5	3	4	3	3	1	5	4	1	5	5	5	4	4	4	3	4
173	4	4	4	5	5	3	2	2	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4
174	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	3	5
175	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	5	2	4	4	4	3	5	4	3	3
176	5	4	3	4	5	4	1	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
177	4	5	2	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4
178	4	4	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4
179	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
180	5	4	3	4	5	5	2	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4

Variable 02: Servicio de calidad																						
	Dimensión 01: Fiabilidad					Dimensión 02: Capacidad de respuesta							Dimensión 03: Seguridad			Dimensión 04: Empatía			Dimensión 05: Tangibilidad			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
I11	3	5	3	4	4	3	1	3	2	3	4	3	4	4	3	4	1	3	3	4	3	3
I12	3	5	4	3	5	4	1	2	3	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	4	4	4
I13	3	5	4	4	5	3	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	4
I14	4	5	1	4	4	4	1	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4
I15	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	2	3	5
I16	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	5	1	5	5	5	2	4
I17	4	5	2	3	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
I18	4	5	3	3	5	1	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	5
I19	5	5	5	2	5	4	1	5	3	5	1	4	4	5	5	4	1	4	4	5	4	5
I110	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
I111	4	5	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2
I112	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	2	5	4	4	5	5
I113	4	5	3	4	5	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4
I114	4	5	2	3	5	4	1	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4
I115	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
I116	5	5	4	2	4	4	1	3	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4
I117	3	5	2	4	5	3	1	3	2	3	3	2	3	4	1	3	3	4	4	3	3	2
I118	4	5	5	3	5	2	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4
I119	4	5	4	2	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4
I120	4	5	1	2	5	5	1	3	1	5	1	4	4	4	5	2	2	4	4	5	2	5
I121	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5
I122	4	4	1	4	3	1	1	4	1	5	2	4	5	5	4	4	1	4	5	5	1	3
I123	5	5	3	3	5	5	1	5	3	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4
I124	4	4	4	5	5	5	2	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5
I125	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	2	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4
I126	4	5	3	3	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4
I127	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
I128	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
I129	5	5	5	3	5	5	3	3	1	5	5	4	4	4	2	5	3	2	1	1	1	4
I130	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
I131	1	5	1	2	5	1	2	2	1	3	3	4	4	3	5	5	3	3	5	1	4	4
I132	2	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5
I133	5	5	5	5	5	4	1	4	2	4	5	4	5	4	4	5	1	4	2	5	2	5
I134	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	4	5	5	5	4	4	3	5	1	5	4	5
I135	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4
I136	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	1	4	2	5	3	5
I137	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
I138	5	5	4	3	5	5	3	5	1	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4
I139	3	5	4	3	5	4	2	3	2	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	5
I140	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	5	1	4	4	4	4	5
I141	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5

142	4	5	3	3	5	5	1	2	1	4	4	4	3	5	4	5	1	4	3	4	2	4
143	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5
144	4	5	5	4	4	2	4	1	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	4
145	4	5	3	3	5	4	2	3	3	3	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5
146	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5
147	4	5	3	3	5	4	2	5	3	4	4	5	5	5	4	4	2	5	5	4	4	5
148	4	5	4	3	5	4	1	5	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	5
149	5	5	4	4	4	4	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
150	4	5	5	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5
151	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5
152	4	5	3	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	5	3	4	2	4	2	3	3	4
153	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
154	3	4	1	3	5	4	1	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	4
155	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
156	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
157	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
158	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3
159	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
160	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
161	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4
162	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	4	3	4	5	4
163	4	5	1	4	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
164	4	5	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3
165	4	5	3	3	5	4	2	2	3	4	4	4	5	4	5	1	3	4	5	4	5	4
166	3	5	4	4	5	3	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	5	4
167	4	5	2	4	4	3	1	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4
168	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5
169	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
170	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	1	4	2	5	3	5
171	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
172	5	5	4	3	5	5	3	5	1	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	4
173	3	5	4	3	5	4	2	3	2	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	5
174	4	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	5	1	4	3	4	4	5
175	4	5	3	3	5	2	3	4	1	4	4	3	4	4	5	4	1	3	4	4	3	5
176	4	5	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4
177	3	5	4	5	5	4	2	4	3	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5
178	4	5	4	3	5	5	3	2	3	4	5	4	3	5	4	5	1	4	3	4	4	4
179	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	5
180	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5

## Anexo 10: Autorización de la entidad para realizar estudio y consignar nombre en la investigación

	<b>PERÚ</b> Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
---	---------------------------------------	---	--

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**PUESTO DE SALUD AYACUCHO**  
Lima, 13 de junio del 2023

Doctora:  
**CLEMENTE CASTILLO CONSUELO DEL PILAR**  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo-Campus Lima Ate  
Referencia: Carta N° 158-2023-UCV-VA-EPG-F06L03/J

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Presente**

De mi mayor Consideración

Es grato dirigirme a Ud. En mi calidad de Jefe del Puesto de Salud Ayacucho y en atención al documento de la referencia, se autoriza a la estudiante Mateo Mejía Flor de María, para realizar el estudio de investigación titulado **"GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE FARMACIA EN EL PUESTO SALUD AYACUCHO DE LIMA, 2023"**, se informa que el jefe del establecimiento de salud brindara las facilidades que requiere para el desarrollo del estudio.

Sin otro particular, me despido de usted

Atentamente,



<https://dirislimacentro.gob.pe>  
Av. Nicolas de Piérola 589 –  
Cercado de Lima, Perú







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602250602
Puesto de Salud Ayacucho	
Nombre del Titular o Representante legal: Médico Jefe del Puesto de Salud Ayacucho	
Nombres y Apellidos M.C. Juan Manuel coronel Esquivel	DNI: 41136630

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud	
Autor: Nombres y Apellidos Flor de María Mateo Mejía	DNI: 47384609

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



Firma: \_\_\_\_\_

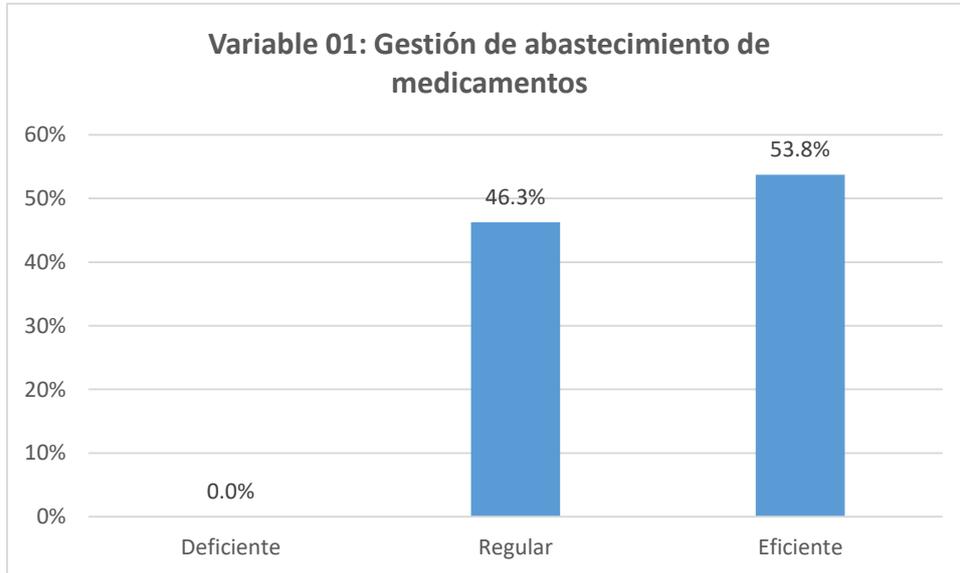
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 11: Figuras de resultados

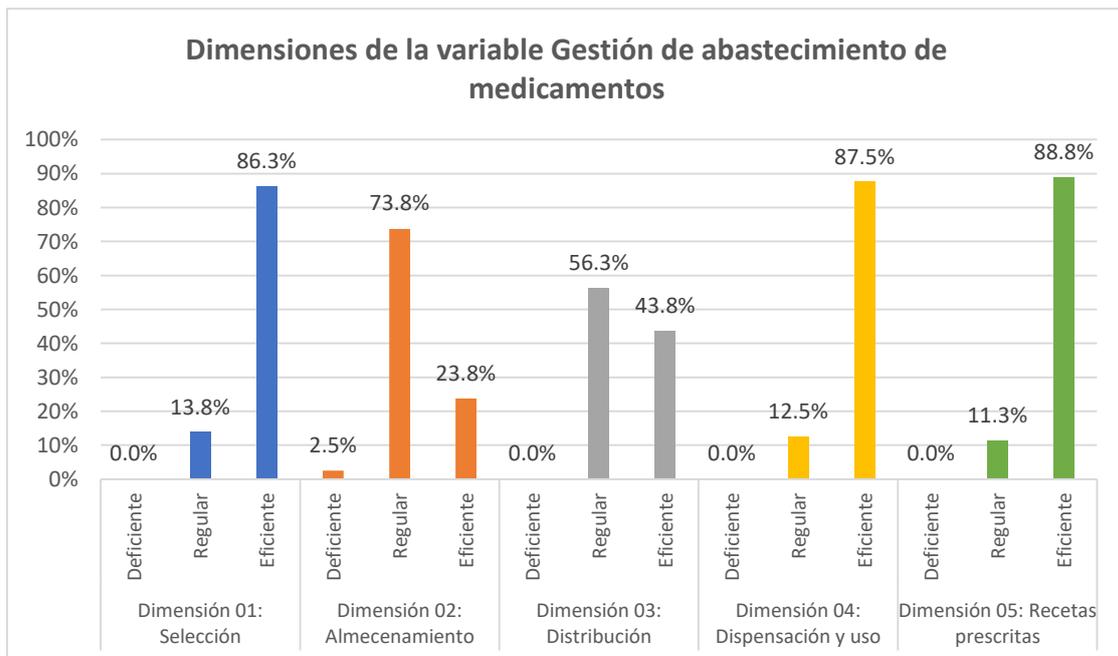
### Figura 2

Niveles de Gestión de abastecimiento de medicamentos



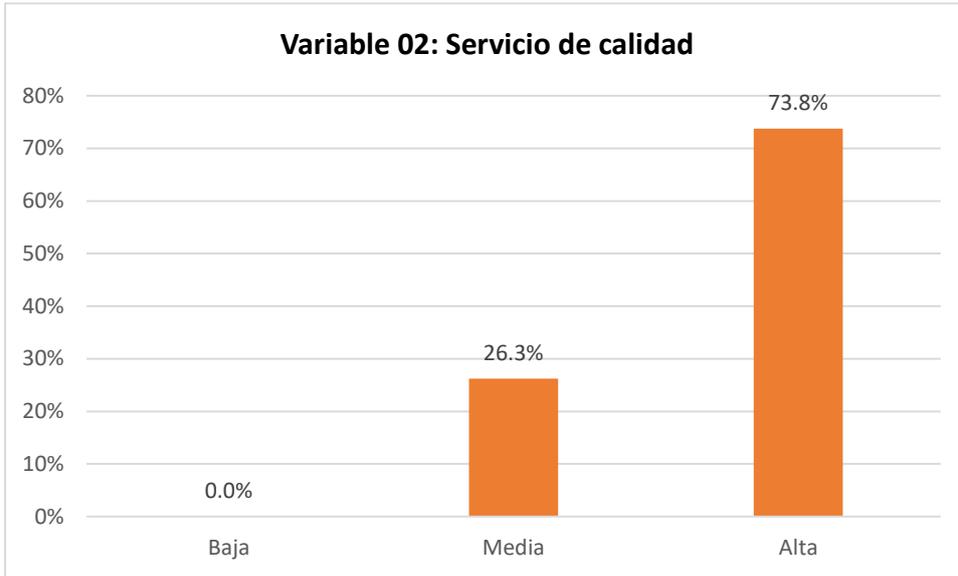
### Figura 3

Niveles de las dimensiones de Gestión de abastecimiento de medicamentos



**Figura 4**

*Niveles de Calidad del servicio de Farmacia*



**Figura 5**

*Niveles de las dimensiones de Calidad del servicio de Farmacia*

