



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de
información en un hospital público de Lima - 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Monica Paola Mendoza Chacon (ORCID: 0000-0001-5529-2926)

ASESOR:

Dr. Javier Mendo Mechán (ORCID: 0000-0002-6285-0858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mi familia por el apoyo que siempre me dan y en especial a mi hijo Joaquín que es lo más hermoso que nació en estos tiempos de pandemia, siendo mi mayor inspiración para culminarla.

Agradecimiento

Agradezco mucho al Padre y la Madre Celestial, quienes son mis guías espirituales en todo momento, al Dr. Agüero que en paz descansa y al Dr. Núñez por su apoyo y orientación en el desarrollo de mi investigación, a mis docentes de la universidad y a mi asesor de tesis por sus enseñanzas para culminar mi trabajo con éxito.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Operacionalización de variables	14
3.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable gestión farmacéutica	15
Tabla 2. Juicio de Expertos	16
Tabla 3. Tabla cruzada de Gestión farmacéutica*sexo	18
Tabla 4. Tabla cruzada de Gestión farmacéutica*condición laboral	19
Tabla 5. Tabla cruzada de Gestión farmacéutica*Rangos de edad	19
Tabla 6. Tabla de prueba de hipótesis general y específicas	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Procesos de cambio en la gestión farmacéutica	6
Figura 2.	Alfa de Cronbach	16

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la incidencia de los factores en la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías en un hospital público, para lo cual se hizo uso de una metodología cuantitativa de nivel explicativo con una muestra censal de 120 trabajadores, cuyos resultados indicaron que a través de la regresión logística multivariada, el factor determinante en la gestión farmacéutica (Sexo*Condición-laboral*edad) indicaron logaritmo de verosimilitud: 26,540 y una significancia de 0,000, explica que el modelo es eficiente; una bondad de ajuste de ,961, que confirma el modelo, el índice de Nagelkerke de ,437 que explica la influencia moderada de 43,7%, siendo los factores influyentes a la edad en los niveles adecuados e inadecuados.

Palabras clave: Gestión farmacéutica, medicamentos, cliente externo

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the incidence of the factors in the pharmaceutical management regarding the use of technologies in a public hospital, for which use was made of an explanatory-level quantitative methodology with a census sample of 120 workers, whose results indicated that through the multivariate logistic regression, the determining factor in pharmaceutical management (Sex * Work-condition * age) indicated logarithm of plausibility: 26,540 and a significance of 0.000, explains that the model is efficient; a goodness of fit of, 961, which confirms the model, the Nagelkerke index of, 437, which explains the moderate influence of 43.7%, with influencing factors at age at adequate and inappropriate levels.

Keywords: Pharmaceutical management, medications, external client

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de los establecimientos farmacéuticos viene experimentando procesos de cambio, no solo de la perspectiva de la administración sino también como proceso de la emergencia sanitaria que vive el país, como producto del Covid-19. Desde esta perspectiva la satisfacción del cliente está regida no solo por realizar un proceso de gestión pertinente si no que ésta debe realizarse además a través del uso de las TICS, en el que la percepción del cliente se basa en el servicio que se brinda.

La farmacia busca un acercamiento con los pacientes y, además, apoyar el trabajo de los médicos, optimando sus procesos, debido a la demanda creciente y mejorando su función que le permite afrontar las dificultades/problemas que emergen en la organización. El servicio profesional busca el mejoramiento de la salud utilizando la personalización del servicio.

La inequidad del acceso a los medicamentos por grandes sectores de pobreza y pobreza extrema en las diversas regiones del país, hacen de los problemas de salud un tema pendiente de resolver. Esta inequidad se expresa no solo porque su acceso es de distanciamiento sino también económico.

Para el INEI (2014), a través de las encuestas realizadas a los usuarios de establecimientos farmacéuticos, mostraron su insatisfacción por el servicio brindado, por no encontrar los medicamentos recetados por los médicos, o porque el establecimiento de salud no presentaba servicio farmacéutico o este fue incompleto, por la no entrega de todos los medicamentos prescritos. De allí el problema de la investigación que se planteó ¿Cómo inciden los factores (edad, condición laboral y sexo) de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?

La investigación se justificó teóricamente por la solidez teórica de la gestión de los procesos, pero realizados en forma virtual, debido al proceso de cambio que viene sufriendo la gestión farmacéutica, siendo el medicamento un recurso que permite mantener y mejorar la salud de los pacientes, dejando de ser un modelo para la dispensa y ser centrada al paciente, sea esta presencial y on-line, en busca de satisfacer al paciente, siendo esta la justificación práctica.

Por ello se planteó como propósito determinar la incidencia de los factores (edad, condición laboral y sexo) de la gestión farmacéutica respecto al uso de

tecnologías de información en un Hospital Público de Lima - 2020, además, se presentaron cinco objetivos específicos en donde como primer objetivo se pretendió determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un Hospital Público de Lima – 2020; determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un Hospital Público de Lima – 2020; determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un Hospital Público de Lima – 2020; determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un Hospital Público de Lima – 2020; determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un Hospital Público de Lima - 2020.

Como hipótesis se estableció que la gestión farmacéutica presenta factores intervinientes (edad, condición laboral y sexo) respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones previas, se afirma que existen diversos procesos que se realizan en un establecimiento de salud, especialmente referidos a gerencia, toma de decisiones del servicio, en el marco de la mejora continua para mejorar la eficiencia, esto bajo una metodología cualitativa donde se establecieron tres categorías básicas: buena práctica y dispensación (Yauyo, 2016) asimismo, en referencia a la toma de decisiones, se tuvo a las finales determinar el valor referido al stock de fármacos, que con un análisis estadístico se hizo el análisis histórico de la adquisición y dispensación realizando el análisis de riesgo, donde la demanda y oferta de determinados medicamentos (infiximab) arrojó mayor oferta, por lo que hace necesario el establecimiento de políticas al respecto (Maestre, y otros, 2012).

También en las investigaciones referidas a la comercialización de los fármacos especializados, describen las funciones en diversas fases del proceso administrativo, incluyendo el monitoreo a los pacientes, concluyendo en la contribución de dichos procedimientos a través de guías y protocolos (Moreno-Martínez, Vinent-Genestar, Muñoz-Sánchez, & Carreras-Soler, 2020). Otros estudios que buscan medir la percepción de la farmacia oncológica de diversos hospitales en España, a través de una encuesta, dieron como resultado que el 76% tienen sistemas de información y 92% presenta farmacéutico en su establecimiento, siendo sus debilidades en formación/docencia (Martínez-Bautista, y otros, 2019).

También, en la gestión está referido a la ética, donde existe mucha discusión sobre el tema, donde se destacan las políticas de trabajo, estructura y procesos de la gestión (Ribeiro, Bellina, & Finkler, 2020), esto se observa en la crisis sanitaria actual donde, como en Madrid, han habido respuestas extraordinarias, donde el esfuerzo se realizó en ampliación de la cobertura sanitaria y la respuesta ante el crecimiento exponencial de la demanda de medicamentos (Herranz-Alonso, Rodríguez-González, Sarobe-González, Alvarez-Díaz, & Sanjurjo-Sáez, 2020); para ello es fundamental, también establecer los peligros y riesgo laborales como producto de la manipulación de fármacos, donde concluyen que la recepción/almacenamiento, elaboración-conservación-dispensación son los lugares de mayor riesgo (Bernabeu-Martínez, y otros, 2020).

Hoy los fármacos y la variedad de servicios son imprescindibles para vencer al covid-19, donde se han establecido diversos protocolos para su dispendio, evitando los productos y ventas fraudulentas, donde se ha generado la vigilancia permanente de los órganos encargados, cuya racionalidad hará viable una buena gestión farmacéutica (Climent-Ballester & Selva-Otaolaurruchi, 2020).

Asimismo, el servicio farmacéutico ha realizado praxis donde el uso de las medicinas ha sido empleado fuera de indicaciones médicas, donde la ampliación de coberturas y uso de alternativos no ha permitido el seguimiento adecuado de los efectos, más el reto del teletrabajo han puesto en prueba a la profesión (Tuset-Creus, 2020).

Con referencia a la calidad de servicio farmacéutico, midieron las percepciones de los trabajadores utilizando una encuesta en una población formada por 204 que trabajan en farmacias, cuyos resultados nos indican son buenas 57,4% y muy buenas 68,8%, y se relaciona las condiciones de la farmacia con la calidad en niveles moderados (Toral, Gallardo, Pasaca, & Cevallos, 2019).

En relación a las prescripciones de los médicos, el trabajo tuvo la finalidad de evaluar las buenas prácticas en la prescripción a través del análisis cuantitativo cuyos resultados indican que la existencia de incumplimientos del prescriptor (Elías, 2019); también, residiendo la satisfacción, en un estudio bibliográfico, donde esta se logra cuando lo percibido superan a las expectativas de los usuarios (Tintaya & Mercado, 2018).

La estructura de la sanidad en el país actualmente, se considera fundamental responder a las demandas de los beneficiarios directos e indirectos, mejorando desde esta perspectiva, las herramientas tecnológicas, para el logro de las metas organizacionales y esto reorientado a beneficiar al cliente.

La gestión es considerada como la articulación de actividades que permiten el manejo eficiente de los recursos financieros, administrativos y del talento humano, con el manejo de la información transparente (Núñez, Bravo, Cruz, & Hinostroza, 2018). Desde esta perspectiva, el sector salud tiene como reto el diseño e implementación de lineamientos políticos que permitan la resolución de las dificultades/carencias para favorecer a la población. Por ello es trascendental que los recursos financieros y humanos sean sujetos de una buena dirección y

control, con una entidad sólida y oriente su gestión a la modernidad y desarrollo social (Ministerio de Salud, 2017).

En este caso, el esfuerzo está centrado en el fortalecimiento del suministro de medicamentos y ser garantía para todos los beneficiarios o usuarios del servicio con la oportunidad de acceder a los medicamentos (López, Martínez, López, Jarillo, & Castro, 2011). Esto conlleva a que el Estado tenga que realizar procesos de implementación de actividades que posibiliten la supervisión y control de la gestión de los medicamentos, para que garanticen llegar a los pacientes que los requieren, con instituciones sólidas y eficientes.

Así, el servicio de atención a los pacientes estará enmarcado en el marco de la calidad que posibilita la buena gestión en beneficio de la población peruana (Reinoso & Núñez, 2018).

El análisis de las políticas públicas se inicia con los funcionarios de todo nivel, siendo la comunidad la que genera el interés por dicho análisis porque en ella recae dichas políticas (Díaz, Núñez, & Cáceres, 2018). Desde esta perspectiva (Olavarría, Navarrete, & Figueroa, 2011) el problema todavía se encuentra en inicio, en la medida que aún se comprendan los procesos y los diversos agentes que participan en los procesos de gestión y que se plasman en los lineamientos políticos.

Este análisis da énfasis a las organizaciones, en sus procesos que están articulados, consolidándose, formándose nuevos modelos teóricos (Olavarría, Navarrete, & Figueroa, 2011).

En este marco se promueve el acceso a los medicamentos de los pacientes, donde los países han seguido diferentes caminos (Tovar, Drake, & Martich, 2012). Por ello, se ha pretendido la racionalización y contención del gasto, generando la ineffectividad; por eso, la efectividad es el resultado de la integración y coordinación que posibiliten la prospección de los efectos de la gestión de los medicamentos (Puig-Junoy, 2001).

La eficiencia no es sinónimo de regulación, sino dotar de políticas que permiten la producción comercialización, distribución a toda la población en forma eficiente. Es así que la gestión debe evaluar los diversos criterios para lograr las metas propuestas (Tobar & Sánchez, 2005).

El medicamento es producto de la investigación, cuya motivación tiene en a la preservación de la salud, a crecer económicamente. Sin embargo, hay informes sobre el interés existente en la salud de los pobladores (Tobar & Sánchez, 2005).

A pesar de ello, se han realizado progresos en la gestión para mejorar los servicios a pesar de las demandas y quejas permanentes sobre la calidad del servicio prestado, reduciendo las brechas demandadas. El estado de emergencia que se encuentra el servicio de la salud en el país, se ve reflejada en la carencia de fármacos, establecimientos no equipados que requieren la intervención del Estado, percepción reflejada en las diversas encuestas de opinión a los pacientes del servicio.

La gestión farmacéutica es definida como conjunto de actividades/acciones que permiten el requerimiento de productos de acuerdo a los objetivos del plan, además de agregar valor y suministre productos o servicios a los pacientes (Mejia, 2016).



Figura 1. Procesos de cambio en la gestión farmacéutica

En toda organización pública o privada, sus actividades se centran fundamentalmente al cliente o beneficiario y para ello están orientado los diversos procesos de la gestión: diseño-implementación-control. Estos procedimientos o procesos son la manera como una organización implanta su accionar, estandarizándola, estableciendo guías, que permitan al trabajador o funcionario pautar sus actividades y responsabilidades.

Desde esta perspectiva, el concepto planteado por Parasuraman y colaboradores está referido a las percepciones de los usuarios sobre el servicio brindado, apreciando las diversas funciones que realizan los servidores (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992).

Es así que Gilmore & Moraes (2009) afirman que el fundamento del buen servicio y por ende de la buena gestión está basada en sobrepasar las

expectativas del usuario, luego de un análisis de la realidad. Aquí radica el papel de la gestión y las estrategias empleadas buscando el compromiso de los trabajadores de hacer buen uso de los recursos que son asignados (Ministerio de Salud, 2003).

Es así que los beneficiarios realizan sus apreciaciones sobre la calidad valorando los diversos procesos de la gestión generando una imagen de la organización evaluada (Cronin, Brady, & Hult, 2000), considerando las siguientes dimensiones:

Dimensión 1, interacción, fundamentada en las actitudes de los trabajadores frente a los usuarios, en este caso pacientes y personal del servicio de salud, donde la descripción de las vivencias es el resultado de las interacciones de las personas, cuyos indicadores base son las actitudes, formación y experiencia en el puesto de trabajo, siendo factor mediador los niveles de comunicación.

(Barreda, y otros, 2017) explican que si el Químico Farmacéutico tiene una buena actitud profesional, contribuirá con la salud del paciente, ayudando a prevenir enfermedades con el ejercicio profesional, buscando la perfección de su profesión para beneficio de la sociedad, teniendo que alcanzar valores éticos y así con los conocimientos adquiridos supere el cumplimiento de la norma contribuyendo al bienestar del paciente con responsabilidad haciendo un buen uso de los fármacos.

Dimensión 2, entorno, generado por los factores ambientales e infraestructura hospitalaria y los diversos factores sociales. Aquí radica la importancia del entorno donde los usuarios internos o externos van a valorar y calificar este componente.

En la resolución ministerial del (MINSA, 2014) explica que una correcta infraestructura hospitalaria debe contener agua, desagüe, alcantarillado, energía eléctrica, el terreno debe ser accesible acorde a la infraestructura con centros de transformación para que la energía la transforme en tensión de uso (220v), los pisos deben ser antideslizantes marcados para la diferenciación del producto a almacenar y el personal a dispensar, las rampas serán usadas para evacuación de los pacientes siempre y cuando la pendiente sea mayor al 12%, además debe

contener iluminación y aire acondicionado para la conservación del medicamento, además de extintores y cableado troncal con fibra óptica de 10gbps con transmisión de 40/100gbps pero en cableado horizontal solo para trenzado de cobre blindado con transmisión de 10gbps a 90 metros, de categoría 7A con una garantía no menor a 15 años.

Dimensión 3, resultados, donde se aprecia el servicio brindado por los servidores, donde se consideran la espera, orientación, beneficios y servicio final.

Dimensión 4, eficacia, cuya relación está en función de lo planificado con lo logrado, que permite medir los impactos de la gestión farmacéutica. Aquí radica la evaluación de procedimientos y protocolos empleados y la organización de los trabajadores para su logro.

Dimensión 5, equidad, donde se establece la equidad del grupo a través de la división del trabajo en forma equitativa, buscando la atención con equidad y la colaboración de todos los miembros del equipo.

Estos elementos articuladamente buscan satisfacer al usuario, recibiendo un servicio de calidad, pertinencia del establecimiento de salud (Heinz, 2000), de allí que la satisfacción de los beneficiarios tiene gran interés en la gestión pública y especialmente farmacéutica, cuya percepción de la causalidad es subjetiva (Seclén-Palacin & Darras, 2005).

Y estos factores complejos están relacionados con el servicio de calidad brindado buscando la satisfacción del cliente (Oliver, Rust, & Varki, 1997), generando modelos de evaluación de satisfacción (Cronin, Brady, & Hult, 2000; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992) potenciando los modelos de intervención de la gestión.

Según (DIGEMID, 2020) los centros farmacéuticos se categorizan en oficinas farmacéuticas, en las que se dispensan a los pacientes productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios o preparados farmacéuticos y como requisito indispensable el propietario tendría que ser un profesional químico farmacéutico; las farmacias de centros de salud, deben tener un profesional farmacéutico que pertenezca al mismo centro ya sea público o privado y que brinde los servicios correspondientes a la unidad productora de

servicios de salud – farmacia, de acuerdo a las normas y categoría a las que pertenecen, eso incluye a los centros que pertenecen al MINSA, EsSalud, FF.AA. y PNP; los botiquines se dedican a expender PF, DM o PS, los cuáles son restringidos en la lista de la Autoridad Nacional de Productos (ANM); las droguerías, están dedicadas al control de calidad, comercialización, importación, distribución y exportación de los PF, DM o PS; en los almacenes especializados, la infraestructura de los centros de salud públicos o entidades supervisoras, que tienen la opción de almacenar medicamentos, deben llevar las buenas prácticas de almacenamiento de acuerdo a la norma vigente y llevar un orden de la distribución de los PF y DM; en los laboratorios farmacéuticos, se dedican a la elaboración, dosificación, seccionamiento, disposición, validación y/o supervisión de los PF; en cambio los DM, además de lo señalado en los PF, exportan productos cosméticos, artículos sanitarios, limpieza doméstica y/o cuidado personal.

Según (Valle, 2017) la gestión farmacéutica actual para algunos, sería la forma de realizar las cosas en una farmacia, pero en realidad el significado va mucho más allá, ya que el Químico Farmacéutico, hoy en día, no solo es Director Técnico de un local Farmacéutico, es mucho más que eso, y según el lugar donde desempeñe su profesión, el uso de la Cultura Organizacional, Administración, Contabilidad, Marketing, Atención Farmacéutica y por último la naturaleza de su labor profesional como Gestión Farmacéutica, nos llevaría a un concepto que solo podríamos concebir con la experiencia y el uso de estas herramientas esenciales, en la Industria Farmacéutica.

El Químico Farmacéutico tiene un rol indispensable, interviniendo así en un conjunto de actividades en beneficio de una mejor toma de decisiones, orientación al tratamiento de pacientes y apoyo en la apreciación de resultados. Las intervenciones farmacéuticas se pueden realizar a través de cualquier etapa de las fases del medicamento, desde la indagación, el avance, la elaboración, la revisión y aseguramiento de la eficacia de los medicamentos, correspondientes a la clasificación, programación, compra y acopio.

Por lo que al final se entiende que la formación al trabajador de salud es parte de las tareas o funciones que se encarga de realizar el químico

farmacéutico, con el único fin de ser partícipe en la mejora del ciclo de la provisión de medicinas (Carpes, Magni, 2009).

La DIGEMID clasifica a los medicamentos, de la siguiente manera: medicamentos analgésicos, medicamentos antiinflamatorios, medicamento de marca, medicamento esencial, medicamento genérico.

Según (Salazar, 2014) la modernización de la gestión pública tiene como finalidad lograr que el Estado peruano sirva a sus ciudadanos a través de instituciones públicas orientadas al servicio ciudadano, articuladas y ágiles, con gestión descentralizada y con la capacidad de estar presente en todo el territorio nacional con el mismo nivel de servicio (estado inclusivo y equitativo), y al menor costo para la sociedad (estado eficiente).

Según menciona (Donabedian, 1978) muchos países han evitado la cuestión de la calidad de los servicios de salud. Sin embargo, ya es tiempo de preguntarse no solamente por la cantidad sino por el tipo y calidad de servicios que se necesitan. El incremento de los servicios se ha dado fundamentalmente sobre la base de un modelo de atención que limita sus fundamentos teóricos a las dimensiones biológicas e individuales, dejando de lado el panorama epidemiológico, las necesidades y las demandas explícitas de la mayoría de la población.

La dispensación de medicamentos es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado, en donde en este actuar el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre la forma correcta de usar el medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de preservación del producto, además fomentar el acceso a medicamentos dentro de la gestión, responsabilizándose de las fórmulas magistrales, cooperando con acciones orientadas a contribuir con calidad, seguridad y eficacia los medicamentos que se comercializan en el país, cumpliéndose de manera exhaustiva y en concordancia con las normas intervinientes con la actividad de la gestión farmacéutica (Ministerio de Salud, 2017).

Según (Santolaya, y otros, 2020) El trabajo en equipo y la confianza mutua han permitido encontrar una demanda asistencial desorbitada y una rápida toma de decisiones, además con ello se han desarrollado acciones con el fin de asegurar la disponibilidad y la dispensación de medicamentos, y favorecer la mejora en la seguridad de su utilización.

La website (Computerworld, 2011) como parte de poder conservar la rentabilidad y mejorar la gestión farmacéutica se debe promover una transformación en la gestión de la oficina de farmacia, desde la gestión pasiva, como establecimiento exclusivamente de dispensación de medicamentos, a la gestión activa para convertir la farmacia en un espacio dinámico de salud.

Según el (Blog de Cátedras de la UNLP, 2014) publica el informe de la *SEFAF* (Sociedad Española de Farmacoterapia y Atención Farmacéutica), del 9/4/2014, "Paciente al día, Atención Farmacéutica al día", explica la forma en como las TICs han evolucionado de tal manera en que se han convertido un instrumento primordial en la atención diaria de pacientes. La información que se obtuvo como resultado, expuso la gran importancia del uso de tecnologías como ayuda en los tratos al paciente, familiares y personal de cuidados, creando así la oportunidad para posicionar a las tecnologías correctamente.

Los hospitales públicos de Lima se apoyan de TICs para desarrollar sus procesos en la gestión farmacéutica, interactuando con el SIGA, el cual según (Blog de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, 2019) menciona que es una herramienta informática que simplifica y automatiza los procesos administrativos en una entidad del Estado y que sigue las normas establecidas por los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos del Estado.

Además entre los sistemas de información utilizados en hospitales públicos, se tiene al SISMED, el cual según el portal de la (DIGEMID, 2014) es un sistema integrado en el que con carácter de obligatoriedad deben registrarse todos los movimientos de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios de todos los Establecimientos de Salud de todo el Sector Salud (Públicos), el cual se encuentra normado según la RM 1753-2002-SA/DM y la RM 367-2005/MINSA.

Según (González & Cardentey, 2016) mencionan que la accesibilidad a los servicios digitales, es sinónimo de estar asegurando el uso correcto de productos farmacéuticos y de informática en beneficio de la medicina hospitalaria. En donde esto es considerado una buena praxis, orientada a crear profesionales de la salud con las capacidades necesarias para saber manejar las TICS y contribuir a una mejor toma de decisiones.

Mencionan (Escuder, y otros, 2020), que todo profesional debe poseer ciertas competencias digitales, que al momento de interactuar con las TICs, son indispensables tener, además según estos autores existen ciertos tipos de competencias digitales en donde se habla sobre capacidades operacionales y formales, informativas, comunicacionales, trascendentales y por último de creación de contenidos.

Según (García, 2015) menciona que la población de hoy en día cada vez hace un mayor uso y promoción de las nuevas tecnologías de la información, siendo ésta una prioridad promovida por la CMSI, en donde los gobiernos tienen la función de incentivar el uso de estas a través de normas públicas.

Además (Avila, 2014) explica que el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) desde fines del siglo pasado, ha generado en gran escala cambios muy esenciales en todo tipo de industrias ya sean públicas o privadas, desde la forma como debe el colaborador organizarse personalmente, hasta en cómo trabajar en habilidades interpersonales que le permitan poder comunicarse, convivir y aprender dentro de un equipo de trabajo en su ambiente laboral.

En Brasil (Prado, 2019) menciona que para la gestión de farmacia existen 4 tecnologías muy importantes, entre las cuáles ella considera como la más importante al software de logística, el cual ayuda a la sistematización del control de stock y entrega de medicamentos.

Según (Miranda, 2017) aplicar las TIC a los procesos de negocio hace indispensable el poder tener cerca a colaboradores que practiquen el sentido de responsabilidad y que posean las competencias necesarias para cumplir con sus funciones. Cuando un colaborador llegue a cometer errores, hace entrever que

por más inversión en tecnología que se realice, no habrá un incremento en el valor de del producto.

Según (Cerinza, 2020) entre las ventajas que se tiene al usar TICs en las organizaciones y/o instituciones, se hace referencia primero a la facilidad con la cual permite comunicarse, ya sea a través de redes sociales, como Youtube, Facebook, entre otros; segundo, permite plantear nuevos retos al contar con un abanico de recursos tecnológicos; tercero, acorta las brechas de distancia, haciendo que cualquier colaborador pueda acceder a la información, cuando éste lo requiera; cuarto, brinda las facilidades para el acceso a servicios, incentivando la interacción entre el colaborador y la tecnología; quinto, mejora el estilo o forma de vida de los colaboradores.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, que permite la reafirmación de las teorías o propone la actualización de nuevos conocimientos (Bernal, 2013) y de nivel explicativo (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño de investigación que se utilizó fue el no experimental, transversal, es decir no hubo manipulación de las variables, indicando que no son experimentales y los datos son recolectados en el mismo tiempo (Ander Egg, 2011).

3.2 Operacionalización de variables

Las variables intervinientes en la investigación, se han considerado tres: edad, al ser un factor importante por el manejo y uso de TICS; condición laboral, como factor interviniente para el desempeño laboral en la gestión pública y sexo (hombre y mujer) donde se busca la equidad en el ámbito laboral.

La gestión farmacéutica como definición conceptual hace referencia al almacenamiento, registro, stock, dispensación, planificación, organización, control, abastecimiento, cuidado del paciente, investigación clínica y optimización de procesos que existen en el departamento de farmacia, para el cuidado y/o servicio del paciente.

La variable gestión farmacéutica presenta cinco categorías, denominadas interacción, entorno, resultados, eficacia y equidad, cada una de ellas con un conjunto de indicadores y con un instrumento conformado por 23 preguntas que se midieron con la escala Likert y tres niveles de baremación: Inadecuada (23 – 54), Poco adecuadas (55 – 85) y Adecuadas (86 – 115).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable gestión farmacéutica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Interacción	Actitud profesional Experiencia Sensibilidad	Del 1 al 6		
Entorno	Condición ambiental Infraestructura	Del 7 al 11	Siempre (5) Casi siempre (4)	Inadecuada 23 - 54
Resultados	Tiempo de espera Número de medicinas	Del 12 al 16	A veces ((3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Poco adecuadas 55 - 85 Adecuadas 86 - 115
Eficacia	Evaluación Atención	Del 17 al 20		
Equidad	Respeto	Del 21 al 23		

3.3 Población, muestra y muestreo

Es considerada una población a todos los elementos que presentan rasgos similares, que permite su análisis de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

La población considerada para el estudio fue de 120 trabajadores de un hospital público de Lima, de la sección de farmacia y cuya muestra para el estudio será el total de la población, por lo que se considera realizar un censo (Bernal, 2013).

La unidad de análisis correspondiente a esta investigación, hace referencia a las características de la población en general, para esto se tomó en cuenta que los encuestados sean trabajadores del propio hospital público de Lima, en donde para la muestra se tomó exclusivamente a trabajadores del área de farmacia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleó la técnica de la encuesta, la cual se realizó a través de formularios de Google, siendo este procedimiento pertinente para la recolección de información por la coyuntura de la pandemia Covid - 19, aplicándose a 120 trabajadores (Hernández & Mendoza, 2018).

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, producto de la operación de las variables, que fue aplicado a una muestra piloto, conformada por 12 trabajadores (10% de la población).

La validez del instrumento fue a través de juicio de expertos, que establecieron la suficiencia del instrumento.

Tabla 2

Juicio de Expertos

Expertos	Aplicabilidad
Dr. Orlando Joel Santillán Tuesta	Aplicable
Dr. Luis Alberto Nuñez lira	Aplicable
Dra. Greasse Luz Basilio Maraví	Aplicable
Mgtr. Diego Francis Díaz Soplín	Aplicable

La fiabilidad se determinó a través del alfa de Cronbach, cuyos índices indicaron que fueron confiables (Alfa de Cronbach ,833).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	23

Figura 2: Alfa de Cronbach

Ficha técnica del Instrumento

Nombre del instrumento	Test de evaluación de la gestión farmacéutica
Autora	Mendoza Chacón, Mónica Paola
Escala de medición	Likert
Fiabilidad	,0833
Número de ítems	23
Tiempo de aplicación	20 minutos
Baremos	Inadecuada 23 – 54 Poco adecuadas 55 - 85 Adecuadas 86 – 115
Lugar de aplicación	Lima

3.5 Procedimiento

Según la naturaleza de la investigación cuantitativa, se utilizó el diseño aplicando pruebas validadas por los expertos (encuestas), obteniendo los datos de los trabajadores de un hospital público de Lima, cuyos resultados fueron tabulados en una hoja de Excel 2019, para esto, se tuvo el consentimiento del jefe del área de farmacia del hospital público de Lima, a través de una carta de presentación emitida por la universidad. Luego dicho data fue procesada en spss-26, donde se realizó la prueba de las hipótesis.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados a través de tablas utilizando Excel 2019, donde se estableció las frecuencias relativas y absolutas de la investigación. Con referencia a la estadística inferencial, se utilizó el spss-26, para establecimiento del análisis factorial, además se estableció la prueba de regresión logística multivariada para la determinación de los niveles de influencia de los componentes e indicadores.

3.7 Aspectos éticos

Se aplicó los instrumentos, previo al consentimiento informado y autorización de la jefatura respectiva del establecimiento médico guardando la confidencialidad de la información. Asimismo, se utilizó las normas APA, respetando la autoría de los autores utilizados para argumentar y demostrar la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Los resultados encontrados en relación a la gestión farmacéutica y sexo indicaron que el 6,7% de los entrevistados consideran adecuada la gestión, donde los hombres representan 4,2% y las mujeres 2,5%; el 1,7% consideran inadecuada la gestión, donde 0,8% lo representan los hombres al igual que las mujeres; el 91,7% lo consideran poco adecuado, donde el 54,2% son hombres y el 37,5% mujeres.

Tabla 3

*Tabla cruzada de Gestión farmacéutica*sexo*

		Sexo		Total	
		Hombre	Mujer		
Gestión farmacéutica	Adecuado	Recuento	5	3	8
		% del total	4,2%	2,5%	6,7%
	Inadecuado	Recuento	1	1	2
		% del total	0,8%	0,8%	1,7%
	Poco Adecuado	Recuento	65	45	110
		% del total	54,2%	37,5%	91,7%
Total	Recuento	71	49	120	
	% del total	59,2%	40,8%	100,0%	

Los resultados encontrados en relación a la gestión farmacéutica y condición laboral indicaron que el 6,7% de los entrevistados consideran adecuada la gestión, donde los nombrados representan 2,5%, los CAS ,8% y los contratados el 3,3%; el 1,7% de los entrevistados consideraron adecuada la gestión, donde los nombrados representan 1,7%; el 91,7% de los entrevistados consideraron adecuada la gestión, donde los nombrados representan 36,7%, los CAS 29,2% y los contratados el 25,8%.

Tabla 4

*Tabla cruzada de Gestión farmacéutica*condición laboral*

		Condición laboral			Condición	
		Nombrado	CAS	Contratados	laboral	
Gestión farmacéutica	Adecuado	Recuento	3	1	4	8
		% del total	2,5%	0,8%	3,3%	6,7%
	Inadecuado	Recuento	2	0	0	2
		% del total	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Poco Adecuado	Recuento	44	35	31	110
		% del total	36,7%	29,2%	25,8%	91,7%
Total	Recuento	71	49		120	
	% del total	59,2%	40,8%		100,0%	

Los resultados encontrados en relación a la gestión farmacéutica y edad indicaron que el 6,7% de los entrevistados consideraron adecuada la gestión, donde los trabajadores de 20-30 años representan 5,0%, de 31-40 años; el 1,7% de los entrevistados consideraron inadecuada la gestión, donde los trabajadores de 31-40 años representan el 1,7%; el 91,7% de los entrevistados consideraron poco adecuada la gestión, donde los trabajadores de 20-30 años representan el 45,0%, de 31-40 años 25,8%; 41-50 años 19,2% y 51 a más el 1,7%.

Tabla 5

*Tabla cruzada de Gestión farmacéutica*Rangos de edad*

		Rangos de Edad				Edad	
		20-30	31-40	41-50	51-MAS		
Gestión farmacéutica	Adecuado	Recuento	6	2	0	0	8
		% del total	5,0%	1,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Inadecuado	Recuento	0	2	0	0	2
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Poco Adecuado	Recuento	54	31	23	2	110
		% del total	45,0%	25,8%	19,2%	1,7%	91,7%
Total	Recuento	71	6	2	0	0	
	% del total	59,2%	5,0%	1,7%	0,0%	0,0%	

4.2 Resultados inferenciales

La prueba de hipótesis-general realizada con el estadígrafo regresión logística multivariada, donde el factor determinante en la gestión farmacéutica (Sexo*Condición-laboral*edad) indicó un logaritmo de verosimilitud: 26,540 y una significancia de 0,000, explica que el modelo es bueno; una bondad de ajuste de ,961, que confirma el modelo, el índice de Nagelkerke de ,437 que explica la influencia moderada de 43,7%, siendo los factores influyentes a la edad en los niveles adecuados e inadecuados.

La prueba de hipótesis específica-1, donde el factor determinante en la dimensión interacción (Sexo*Condición laboral*edad) arrojaron como resultados que no existe influencia de ningún factor en esta dimensión.

La prueba de hipótesis específica-2, donde el factor determinante en la dimensión de entorno (Sexo*Condición laboral*edad) explica que el logaritmo de verosimilitud 40,887 y una significancia de 0,049, explica que el modelo es bueno; una bondad de ajuste de ,247, que confirma el modelo, el índice de Nagelkerke de ,309 que nos indica una influencia baja de los datos del 30,9%, siendo los factores influyentes la condición laboral en el nivel adecuados y edad en el nivel inadecuados.

La prueba de hipótesis específica-3, donde el factor determinante en la dimensión de los resultados (Sexo*Condición laboral*edad) arrojó como resultados que el logaritmo de verosimilitud tiene 7,570 y una significancia de 0,027, indicando que el modelo empleado es bueno; una bondad de ajuste de ,999, que confirma la aplicación del modelo, el índice de Nagelkerke de ,213 que nos indica una influencia baja de los datos del 21,3%, siendo los factores influyentes todos.

La prueba de hipótesis específica-4, donde el factor determinante en la dimensión de la eficacia (Sexo*Condición laboral*edad), arrojó como resultados que tiene un logaritmo de verosimilitud con 24,115 y una significancia de 0,027, indicando que el modelo empleado es bueno; una bondad de ajuste de ,419, que confirmó la aplicación del modelo, además el índice de Nagelkerke fue de ,056 que indicó que no hay influencia de ningún factor.

La prueba de hipótesis específica-5, donde el factor determinante en la dimensión de equidad de sexo (Sexo*Condición laboral*edad) arrojó como

resultados que tiene un logaritmo de verosimilitud con 39,550 y una significancia de 0,251, indicando que el modelo empleado es bueno; una bondad de ajuste de ,064, que confirmó la aplicación del modelo, además el índice de Nagelkerke fue de ,053 que indicó que no hay influencia de ningún factor.

Tabla 6

Tabla de prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general	Información de ajuste de los modelos		Bondad de ajuste	Pseudo R cuadrado	Nivel de influencia	Estimaciones de parámetro
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Sig.		Nagelkerke	Nx100%	
Factor determinante de la gestión farmacéutica (Sexo*Condición laboral*edad)	26,540	,000	,961	,437	43,7%	En el nivel adecuado <ul style="list-style-type: none"> Rangos de edad (,000) En el nivel inadecuado <ul style="list-style-type: none"> Rangos de edad (,001)
Factor determinante de la gestión farmacéutica dimensión interacción (Sexo*Condición laboral*edad)	No hay influencia	No hay influencia	No hay influencia	No hay influencia	No hay influencia	No hay influencia
Factor determinante de la gestión farmacéutica dimensión del entorno (Sexo*Condición laboral*edad)	40,887	,049	,247	,309	30,9%	En el nivel adecuado <ul style="list-style-type: none"> Condición laboral (,048) En el nivel inadecuado <ul style="list-style-type: none"> Rangos de edad (,004)
Factor determinante de la gestión farmacéutica dimensión de los resultados (Sexo*Condición laboral*edad)	7,570	,027	,999	,213	21,3%	Influyen todas en los niveles adecuados
Factor determinante de la gestión farmacéutica dimensión de la eficacia (Sexo*Condición laboral*edad)	24,1152	,419	,489	,056	5,65	No influye ningún factor
Factor determinante de la gestión farmacéutica dimensión de la equidad (Sexo*Condición laboral*edad)	39,550	,251	,064	,053	5,35	No influye ningún factor

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general demostró que los tres factores condicionantes para una buena gestión farmacéutica tienen influencia del 43,7%, y todos ellos en los niveles adecuados de la gestión. Estos resultados concordantes con (Yauyo, 2016) y (Maestre, y otros, 2012), donde afirman que la buena gestión es producto de la eficiencia de sus trabajadores, las buenas prácticas y la toma de decisiones, al margen de factores condicionantes, por tanto es importante el establecimiento de políticas institucionales.

En relación al factor determinante en la dimensión interacción (Sexo*Condición laboral*edad) arrojaron como resultados que no existe influencia de ningún factor en esta dimensión. En trabajos referidos de (Moreno-Martínez, Vinent-Genestar, Muñoz-Sánchez, & Carreras-Soler, 2020) y (Martínez-Bautista, y otros, 2019) establecen la importancia del proceso administrativo, donde el monitoreo a pacientes, cuyos establecimientos tienen información de los procesos, sin menguar por ningún factor influyente.

En la dimensión de entorno (Sexo*Condición laboral*edad) explica que los factores influyen en el 30,9%, donde destaca la condición laboral en el nivel adecuado y edad en el nivel inadecuado. En el trabajo de (Torral, Gallardo, Pasaca, & Cevallos, 2019) las percepciones evaluadas nos indican que son buenas 57,4% y muy buenas 68,8%, y se relacionan las condiciones de la farmacia con la calidad en niveles moderados.

En la dimensión de los resultados arrojaron la influencia baja de los datos del 21,3%, siendo los factores influyentes todos. Los trabajos de (Elías, 2019) y (Tintaya & Mercado, 2018) explicaron que las buenas prácticas de los trabajadores y la satisfacción de los beneficiarios del servicio.

En la dimensión de la eficacia nos indica que no hay influencia de ningún factor, y que esto es debido a otros factores no considerados en la investigación. De acuerdo al (Ministerio de Salud, 2017), la buena gestión debe considerar el manejo eficiente de los recursos financieros, administrativos y del talento humano, siendo importante el diseño de políticas públicas en beneficio de la sociedad.

En la dimensión de equidad de sexo (Sexo*Condición laboral*edad) arrojaron como resultados que no hay influencia de ningún factor, y que demuestra una equidad entre los trabajadores de la institución. Por ello, (López,

Martínez, López, Jarillo, & Castro, 2011) demuestra los esfuerzos para el acceso oportuno de los trabajadores a los beneficiarios, siendo este eficiente y oportuno.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados y el análisis realizado en la discusión nos permiten establecer las siguientes conclusiones:

El factor determinante en la gestión farmacéutica (Sexo*Condición-laboral*edad) explican la influencia de estos tres factores en un nivel moderado de 43,7%, donde la edad es el que más influye en los niveles adecuados e inadecuados.

En la dimensión interacción (Sexo*Condición laboral*edad) arrojaron como resultados que no existe influencia de ningún factor en esta dimensión.

En la dimensión entorno (Sexo*Condición laboral*edad) se explica que existe una influencia baja de los datos del 30,9%, siendo los factores influyentes la condición laboral en el nivel adecuados y edad en el nivel inadecuados.

En la dimensión de los resultados (Sexo*Condición laboral*edad) nos indica una influencia baja de los datos del 21,3%, siendo los factores influyentes todos.

En la dimensión de la eficacia (Sexo*Condición laboral*edad) arrojaron como resultados que no hay influencia de ningún factor.

En la dimensión de equidad de sexo (Sexo*Condición laboral*edad) arrojaron como resultados que no hay influencia de ningún factor.

VII. RECOMENDACIONES

En la gestión farmacéutica es importante establecer el público beneficiario del servicio, detectando sus necesidades para poder categorizar los productos que tienen mayor demanda.

Se debe considerar el consejo farmacéutico como el principal valor que otorga el establecimiento, por lo que es fundamental desarrollar la capacitación permanente y continua de los trabajadores.

Se debe considerar al establecimiento como empresa, asegurando asesorías permanentes (legal, contratos, base de datos, entre otros).

Desarrollar la fidelización de clientes, a través de la confianza del farmacéutico al cliente por los conocimientos, cercanía y buen servicio.

Utilizar las tecnologías para el acercamiento permanente con los clientes, planificando las diversas actividades que realiza la farmacia.

Se debe considerar que exista una buena coordinación entre el médico y el químico farmacéutico, para tener el stock de productos necesarios, de acuerdo a la enfermedad de cada paciente, y así apoyar en la personalización del servicio.

REFERENCIAS

- Ander Egg, E. (. (2011). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Argentina Córdoba: : Brujas. ISBN 978-987-591-271-7.
- Avila, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014&lang=es
- Bernabeu-Martínez, A., García-Salom, P., Burgos-San José, A., Navarro-Ruiz, A., Sanz-Valero, J., & Wanden-Berghe, C. (2020). Consenso para identificar los riesgos de los medicamentos peligrosos en los servicios de farmacia hospitalaria. *Farmacia Hospitalaria*, 44. doi:<http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11290>
- Barreda, D., Mulet, A., González, D. & Soler, E. (2017). El porqué de un código de ética farmacéutica: Código Español de Ética Farmacéutica. *Farmacia Hospitalaria*. doi: <http://dx.doi.org/10.7399/fh.2017.41.3.10611>
- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. . Colombia: PEARSON EDUCACIÓN. ISBN 978-958-699-128-5.
- Blog de Cátedras de la UNLP. (2014). Las TIC como factor de influencia del Ejercicio Profesional Farmacéutico. Recuperado: <http://blogs.unlp.edu.ar/practicafarmaceutica/2014/05/22/tics-como-factor-de-influencia-del-ejercicio-profesional-farmaceutico/>
- Ceranza, N. (2020). Las tecnologías de la información y la comunicación. *FAEDIS*. Recuperado de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3ZhcY9pbmdlblcmllhX2luZHVzdHJpYWwvc2lzdGVtYXNfZGVfaW5mb3JtYWNPb25faW5kdXN0cmllhbC91bmlkYWRFMi8=#slide_1
- Climent-Ballester, S., & Selva-Otaolaurruchi, J. (2020). El servicio de farmacia: Gestión integral de productos sanitarios en SARS-CoV-2. *Farmacia Hospitalaria*(44). doi:<http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11486>
- Computerworld. (2011). Las farmacias apuestan por las TIC para mejorar su gestión. Recuperado de: <https://www.computerworld.es/tendencias/las-farmacias-apuestan-por-las-tic-para-mejorar-su-gestion>

- Cronin, J., Brady, M. K., & Hult, T. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Behavioral Intention in Service Environments. *Journal of Retailing.*, 76(2), 193-218.
- Díaz, J., Núñez, L., & Cáceres, K. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio*, 169-197. 8
- DIGEMID. (2014). *Gestión Hospitalaria basada en Sistemas de Información* (p. 34). Recuperado de http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/UpLoaded/PPT/URM/Reunion_Tecnica/V_Reunion/Dia1/Sistemas_Informacion.pdf.
- DIGEMID. (2020). *CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS. 2020, de DIGEMID* Sitio web: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?Seccion=1001>
- Donabedian, A (1978). *Criterios y métodos de evaluación de calidad asistencial*. Revista de Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. Recuperado de <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Elías, J. (2019). *Cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción de dispositivos médicos en la farmacia de un hospital nivel III, junio-agosto 2019. Tesis de grado*. Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/11289>
- Escuder, S., Liesegang, R. & Rivoir, A. (2020). Usos y competencias digitales en personas mayores beneficiarias de un plan de inclusión digital en Uruguay. Universidad de la República de Uruguay. <http://dx.doi.org/10.26864/pcs.v10.n1.3>
- García, G. (2015). Acceso y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Cuba actual. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 3(2),1-53. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5523/552357189011>
- Gilmore, C., & Moraes, H. (2009). *Manual de Gerencia de la Calidad*. San Salvador: Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Obtenido de <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm>.

- González, R. & Cardentey, J. (2016). Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Atención Primaria de Salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. ISSN: 1729-519X
- Heinz, L. (2000). *Calidad de vida en los trastornos mentales*. España: Prited in Spain.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGraw Hill Education.
- Herranz-Alonso, A., Rodríguez-González, C., Sarobe-González, C., Alvarez-Díaz, A., & Sanjurjo-Sáez, M. (2020). Organización y gestión interna del servicio de farmacia. *Farmacia Hospitalaria*, 44. doi:<http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11514>
- Ibañez Vega, K. M. (2014). *Intervención farmacéutica en gestión de stock y almacenamiento sobre la gestión del suministro de medicamentos en la microred el bosque - Trujillo*.
- López, S., Martínez, R., López, O., Jarillo, E., & Castro, J. (2011). Organización del abasto de medicamentos en los servicios estatales de salud. Potenciales consecuencias de la mezcla público-privada. *Salud Publica Mexico*, 53(4). Obtenido de https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/spm/v53s4/a08v53s4.pdf
- Maestre, J., Tejera, B., Fernández, M., Ramón del Prado, R., Álamo, T., & Fernández, E. (2012). Stockout risk analysis and minimization applied to hospital pharmacy management. *Farmacia Hospitalaria*, 36(3), 130-134. doi:<https://doi.org/10.1016/j.farma.2011.02.007>
- Martínez-Bautista, M., Mangues-Bafalluy, I., Cajaraville-Ordoñana, G., Carreras-Soler, M., Clopés-Estela, A., & Moreno-Martínez, E. (2019). Encuesta de situación de la atención farmacéutica oncohematológica en España. ISSN 1130-6343,. *Farmacia Hospitalaria*, 194-201. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7155302>
- Mejía, B. (2016). *Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno e Empresas de Salud. 4ª Ed. Ecoe Ediciones Ltda*. Ed. Ecoe Ediciones Ltda.

- Ministerio de Salud. (2003). *Manual de Estándares para Hospitales e Institutos Especializados*. Lima: Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud.
- Ministerio de Salud. (2014). Norma Técnica de Salud "Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del Segundo Nivel de Atención. Recuperado de http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/RM660-2014-MINSA_2do_Nivel.pdf
- Ministerio de Salud. (2017). *Informe de evaluación del plan estratégico institucional 2017-2019*. Lima: Minsa. Obtenido de ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/13InformacionAdicional/evaluacion/acciones/pei_2017-2019.pdf
- Ministerio de Salud. (2017). Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [Ebook]. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf
- Miranda, V. (2017). ¿Empleamos eficientemente las tecnologías de la información en la administración pública? *Revista de divulgación científica de la Universidad Alas Peruanas*. Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/article/view/571/463>
- Moreno-Martínez, M., Vinent-Genestar, J., Muñoz-Sánchez, C., & Carreras-Soler, M. (2020). Funciones y responsabilidades del farmacéutico de hospital con los medicamentos CAR-T. *Farmacia Hospospitalaria*, 44(1), 26-31. doi:<http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11333>
- Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C., & Hinostroza, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*(83). ISSN: 1315-9984
- Olavarría, M., Navarrete, B., & Figueroa, V. (2011). ¿Como se formulas las políticas públicas en Chile? Evidencia de un estudio de caso. *Política y gobierno*, VIII(1), 109-154. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123461/Olavarría_Mauricio.pdf?sequence=1
- Oliver, R., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73(3), 311-336.

- Prado, L. (2019). Las 4 tecnologías esenciales de una farmacia hospitalaria eficiente. *Blog MV-Líder en Gestión de Sistemas de Salud*. Recuperado de: <http://www.mv.com.br/es/blog/las-4-tecnologias-esenciales-de-una-farmacia-hospitalaria-eficiente>
- Puig-Junoy, J. (2001). Por una política del medicamento integrada y de calidad. *Gestión Clínica y Sanitaria*, 3(1). Obtenido de <http://www.econ.upf.edu/~puig/publicacions/paper29.pdf>
- Reinoso, M., & Núñez, L. (2018). Clinical management: quality and safety of interdisciplinary obstetric gynaecological care in a health care institution. *Journal of Global Health and Medicine*. doi:10.32829/ghmj.v2i1.52
- Ribeiro, L., Bellina, J., & Finkler, M. (2020). Ética y servicios farmacéuticos en atención primaria de salud: desafíos cotidianos. *Revista Bioética*, 28(2). doi:<https://doi.org/10.1590/1983-80422020282398>
- Salazar, J. (2014). *La gestión moderna del sistema de abastecimiento público*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Lima
- Santolaya Perrin, R., Ángeles García, M., Carrero Fernández, A. & Torres Santos Olmo, R. (2020). Experiencias del farmacéutico de hospital en el equipo pluridisciplinar en unidades especiales. *Farmacia Hospitalaria*. doi: 10.7399/fh.11512
- Seclén-Palacin, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: actores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*. ISSN 1025-5583, 66(2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007
- Tintaya, L., & Mercado, S. (2018). Importance of the study and analysis of the organizational climate, labor satisfaction and satisfaction of the external user in the management of the public sanitary establishments of Peru. *Evidencias en odontología clínica*, 4(1). doi:<http://dx.doi.org/10.35306/eoc.v4i1.712>
- Tobar, F., & Sánchez, D. (2005). *El impacto de las políticas de medicamentos genéricos sobre el mercado de medicamentos en tres países del MERCOSUR*. España: Fundación Carolina. Obtenido de

- https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2014/07/Avance_Investigacion_1
- Toral, R., Gallardo, N., Pasaca, M., & Cevallos, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. ISSN-e 2477-8818. *Dominio de las Ciencias*, 136-159. doi:10.23857/dom.cien.pocaip.2019.5.1.enero.136-159
- Tovar, F., Drake, I., & Martich, E. (2012). Alternativas para la adopción de políticas centradas en el acceso a medicamentos. *Revista Panamericana de Salud Pública*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2012.v32n6/457-463/>
- Tuset-Creus, M. (2020). La atención farmacéutica en pacientes ingresados. *Farmacia Hospitalaria*, 44. doi:<http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11513>
- valletutor, V. (2020). *Gestión Farmacéutica Actual*. Retrieved 4 August 2020, Recuperado de <https://valletutor.wordpress.com/2017/03/21/gestion-farmaceutica/>
- Vásquez Villacampa, K. P. (2016). *Actividades desarrolladas en establecimiento farmacéutico privado Inkafarma Paján agosto 2015 –julio 2016*.
- Yauyo, V. (2016). *Gestión farmacéutica en área de farmacia, hospital regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay – Apurímac, 2016*. Callao Perú: Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). Strategic positioning on the dimensions of service quality. En T. Swartz, D. Bowen, & S. Brown, *Advances in Services Marketing and Management* (págs. 207-228). Greenwich, CT, : JAI Press.

Anexos

Matriz de consistencia

Título de Tesis: Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020

Autora: Mendoza Chacón Mónica Paola

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables																																								
<p>Problema General ¿Cómo inciden los factores (edad, condición laboral y sexo) de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo inciden (edad, condición laboral y sexo) los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo inciden (edad, condición laboral y sexo) los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo inciden (edad, condición laboral y sexo) los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 4</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de los factores (edad, condición laboral y sexo) de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existen factores determinantes (edad, condición laboral y sexo) de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	Operacionalización variable gestión																																								
	<p>Objetivo específico 1 Determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 1 Existen indicadores (edad, condición laboral y sexo) determinantes de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th colspan="2">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Interacción</td> <td>Actitud profesional</td> <td rowspan="2">Del 1 al 6</td> <td rowspan="2">Siempre (5)</td> <td rowspan="2">Casi siempre (4)</td> <td rowspan="2">Inadecuada 23 - 54</td> </tr> <tr> <td>Experiencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Entorno</td> <td>Sensibilidad</td> <td rowspan="2">Del 7 al 11</td> <td rowspan="2">A veces ((3)</td> <td rowspan="2">Casi nunca (2)</td> <td rowspan="2">Poco adecuadas 55 - 85</td> </tr> <tr> <td>Condicción ambiental</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Resultados</td> <td>Infraestructura</td> <td rowspan="2">Del 12 al 16</td> <td rowspan="2">nunca (1)</td> <td rowspan="2">Nunca (1)</td> <td rowspan="2">Adecuadas 86 - 115</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de espera</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficacia</td> <td>Número de medicinas</td> <td rowspan="2">Del 17 al 20</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Evaluación Atención</td> </tr> <tr> <td>Equidad</td> <td>Respeto</td> <td>Del 21 al 23</td> <td colspan="3"></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Inadecuada 23 - 54	Experiencia	Entorno	Sensibilidad	Del 7 al 11	A veces ((3)	Casi nunca (2)	Poco adecuadas 55 - 85	Condicción ambiental	Resultados	Infraestructura	Del 12 al 16	nunca (1)	Nunca (1)	Adecuadas 86 - 115	Tiempo de espera	Eficacia	Número de medicinas	Del 17 al 20				Evaluación Atención	Equidad	Respeto	Del 21 al 23			
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																																						
	Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6	Siempre (5)	Casi siempre (4)	Inadecuada 23 - 54																																					
Experiencia																																											
Entorno	Sensibilidad	Del 7 al 11	A veces ((3)	Casi nunca (2)	Poco adecuadas 55 - 85																																						
	Condicción ambiental																																										
Resultados	Infraestructura	Del 12 al 16	nunca (1)	Nunca (1)	Adecuadas 86 - 115																																						
	Tiempo de espera																																										
Eficacia	Número de medicinas	Del 17 al 20																																									
	Evaluación Atención																																										
Equidad	Respeto	Del 21 al 23																																									
<p>Objetivo específico 2 Determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 2 Existen indicadores determinantes (edad, condición laboral y sexo) del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Variables intervinientes (edad, condición laboral y sexo)</p>																																									
<p>Objetivo específico 3 Determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 3 Existen indicadores determinantes (edad, condición laboral y sexo) de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Metodología</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p>																																									
<p>Objetivo específico 4 Determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores de la eficacia respecto</p>	<p>Hipótesis específica 4 Existen indicadores determinantes (edad, condición laboral y sexo)</p>																																										

<p>¿Cómo inciden (edad, condición laboral y sexo) los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cómo inciden (edad, condición laboral y sexo) los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p>	<p>al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la incidencia (edad, condición laboral y sexo) de los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existen indicadores determinantes (edad, condición laboral y sexo) de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Población y muestra 120 trabajadores</p> <p>Técnica recolección de datos: Encuesta on line</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento estadístico: Análisis factorial</p>
---	--	---	---

Instrumentos

Edad:

Sexo:

Profesión:

Condición laboral:

Siempre (5)

Casi siempre (4)

A veces ((3)

Casi nunca (2)

Nunca (1)

	Interacción	1	2	3	4	5
1.	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio médico es adecuado y pertinente?					
2.	¿La experiencia cuando usas nuestros servicios es profesional?					
3.	¿El grado de amabilidad y respeto se brinda a su usuario es adecuado y pertinente?					
4.	¿El grado de comprensión que se mostró hacia los usuarios es pertinente?					
5.	¿La sensibilidad hacia su problema, fue sensible al que atendió el servicio?					
6.	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?					
	Entorno	1	2	3	4	5
7.	Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo su actividad.					
8.	Considera que los espacios con los que cuenta son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.					
9.	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los					

	pacientes?					
10.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?					
	Resultados	1	2	3	4	5
11.	¿El tiempo de espera es el adecuado para distribuir el producto?					
12.	¿El personal orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?					
13.	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar las enfermedades?					
14.	¿La disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia es con los que cuenta el hospital?					
15.	¿Los medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital y materiales son necesarios para su atención?					
	Eficacia	1	2	3	4	5
16.	¿El médico que realizó un examen físico completo y minucioso por un problema de salud, conto con el equipamiento y medicinas necesarios?					
17.	¿En la historia clínica fue usada en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?					
18.	¿El servicio de farmacia se realiza de buena forma ordenada?					
19.	¿El hospital cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?					
	Equidad	1	2	3	4	5
20.	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.					
21.	¿Considera usted que se respetó el turno de atención en el servicio farmacéutico?					
22.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?					

Base de datos

BASE DE DATOS GESTION FARMACEUTICA																											
N	Sexo	Edad	Interacción						Entorno						Resultados						Eficacia				Respeto		
			R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23		
Encuesta 1	1	25	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	1	1	2	4	4	4	4	
Encuesta 2	2	28	1	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	1	1	3	3	3	3	4
Encuesta 3	1	24	2	4	2	4	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	1	1	3	3	3	3	
Encuesta 4	2	23	2	4	2	2	4	5	5	2	4	3	4	3	2	4	1	1	2	5	4	2	4	5	5	2	
Encuesta 5	2	23	2	5	4	4	2	4	2	1	4	3	4	2	3	5	3	2	5	3	2	3	4	5	1	2	
Encuesta 6	2	23	2	2	4	3	4	5	1	4	5	2	3	3	4	3	5	4	1	2	5	1	4	5	2	3	
Encuesta 7	1	25	2	4	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 8	1	39	1	2	3	1	3	1	3	2	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
Encuesta 9	1	22	2	4	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
Encuesta 10	2	22	3	4	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
Encuesta 11	1	23	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
Encuesta 12	2	21	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 13	1	25	2	2	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	
Encuesta 14	1	22	2	4	3	5	4	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
Encuesta 15	1	24	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 16	2	44	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Encuesta 17	1	22	3	4	1	2	3	4	2	3	4	4	3	1	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
Encuesta 18	1	23	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	
Encuesta 19	1	25	2	5	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 20	1	23	1	1	1	4	4	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
Encuesta 21	1	22	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 22	1	21	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
Encuesta 23	1	22	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Encuesta 24	2	21	3	4	2	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
Encuesta 25	1	28	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
Encuesta 26	1	27	2	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 27	1	28	1	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	
Encuesta 28	1	23	2	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
Encuesta 29	1	21	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	
Encuesta 30	1	21	3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
Encuesta 31	1	39	1	1	2	5	3	4	2	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
Encuesta 32	1	35	1	2	5	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
Encuesta 33	1	44	1	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
Encuesta 34	1	43	1	2	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
Encuesta 35	2	44	1	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 36	1	44	1	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 37	2	21	3	5	5	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 38	1	44	1	2	5	5	2	3	3	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	
Encuesta 39	1	44	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
Encuesta 40	2	39	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
Encuesta 41	1	23	2	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
Encuesta 42	1	35	1	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
Encuesta 43	1	44	1	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
Encuesta 44	2	39	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuesta 45	2	21	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 46	1	44	1	4	2	3	3	4	4	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	
Encuesta 47	1	21	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 48	2	22	3	2	1	5	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	
Encuesta 49	2	22	3	4	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
Encuesta 50	2	23	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
Encuesta 51	1	44	1	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
Encuesta 52	2	21	3	1	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
Encuesta 53	2	44	1	2	3	5	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
Encuesta 54	2	21	3	4	5	5	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
Encuesta 55	1	22	3	4	4	4	3	4	3	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	4
Encuesta 56	1	39	1	5	3	5	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	2	
Encuesta 57	2	44	3	1	5	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	
Encuesta 58	2	22	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
Encuesta 59	1	36	2	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
Encuesta 60	1	30	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Encuesta61	2	22	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
Encuesta62	2	44	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
Encuesta63	2	21	3	4	5	3	3	1	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2		
Encuesta64	1	21	3	4	5	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3		
Encuesta65	2	22	3	4	1	3	1	1	3	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3		
Encuesta66	1	22	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3		
Encuesta67	2	35	1	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
Encuesta68	2	35	1	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2		
Encuesta69	1	22	2	5	5	5	4	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3		
Encuesta70	2	59	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Encuesta71	2	39	1	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
Encuesta72	1	44	1	2	1	1	3	4	2	3	4	4	3	1	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	
Encuesta73	2	39	1	4	5	5	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2		
Encuesta74	2	22	3	2	5	1	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
Encuesta75	2	39	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4		
Encuesta76	2	35	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Encuesta77	1	29	1	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
Encuesta78	2	35	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
Encuesta79	2	39	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4		
Encuesta80	2	44	2	4	5	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3		
Encuesta81	2	48	2	2	3	5	3	2	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
Encuesta82	2	39	1	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	
Encuesta83	1	39	1	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2		
Encuesta84	1	39	1	5	4	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
Encuesta85	1	44	1	2	5	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
Encuesta86	1	35	1	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
Encuesta87	1	21	3	2	5	5	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
Encuesta88	2	35	1	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2		
Encuesta89	1	35	1	4	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2		
Encuesta90	1	39	2	5	5	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
Encuesta91	2	24	3	1	5	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Encuesta92	1	35	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Encuesta93	2	51	1	4	5	5	2	3	3	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	
Encuesta94	2	39	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2		
Encuesta95	2	44	1	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
Encuesta96	1	35	1	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2		
Encuesta97	1	35	1	4	1	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2		
Encuesta98	1	35	1	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3		
Encuesta99	1	35	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2		
Encuesta100	1	39	1	2	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
Encuesta101	1	44	1	4	4	3	2	4	4	1	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1		
Encuesta102	1	35	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
Encuesta103	1	39	1	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	
Encuesta104	1	39	2	5	1	1	3	3	1	3	3	3	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
Encuesta105	1	23	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
Encuesta106	1	22	3	5	4	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
Encuesta107	1	21	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
Encuesta108	1	22	3	5	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2		
Encuesta109	2	47	2	5	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3		
Encuesta110	2	28	2	3	5	1	3	4	3	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	
Encuesta111	1	27	2	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	2
Encuesta112	1	28	2	4	3	1	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
Encuesta113	1	23	3	5	1	5	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
Encuesta114	2	21	3	4	5	5	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
Encuesta115	1	21	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Encuesta116	1	39	2	5	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Encuesta117	1	35	1	5	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuesta118	2	44	2	5	3	2	3	1	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2		
Encuesta119	2	44	1	5	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
Encuesta120	2	55	1	5	5	1	1	1	3	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	

Otras evidencias

Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	11	91,7
	Excluido ^a	1	8,3
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	23

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34,714			
Final	26,540	8,174	6	,000

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	11,843	22	,961
Desvianza	12,030	22	,957

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,466
Nagelkerke	,437
McFadden	,304

Estimaciones de parámetro

Gestión farmacéutica ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza inferior
Adecuado	Intersección	,058	2,259	,001	1	,979		
	Sexo	,108	,784	,019	1	,890	1,114	,240
	Condición laboral	-,383	,604	,402	1	,043	,682	,209
	Rangos de edad	-1,409	,906	2,417	1	,001	,244	,041
Inadecuado	Intersección	17,097	3,094	30,540	1	,000		
	Sexo	,631	1,468	,185	1	,667	1,879	,106
	Condición laboral	-19,035	,000	.	1	.	5,409E-9	5,409E-9
	Rangos de edad	-,952	1,161	,672	1	,001	,386	,040

a. La categoría de referencia es: Poco Adecuado.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	13,756	11	,247
Devianza	15,729	11	,152

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,301
Nagelkerke	,309
McFadden	,301

Estimaciones de parámetro

Entorno ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Límite inferior	Límite superior
Adecuado	Intersección	,641	1,199	,286	1	,006		
	Sexo	-,110	,450	,059	1	,808	,896	,371 2,166
	Condición laboral	,094	,350	,073	1	,048	1,099	,553 2,182
	Rangos de edad	,283	,369	,589	1	,004	1,327	,644 2,735

a. La categoría de referencia es: Poco Adecuado.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	37,307			
Final	29,737	7,570	6	,027

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	6,521	22	,999
Desvianza	8,527	22	,995

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,161
Nagelkerke	,213
McFadden	,181

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,979			
Final	24,152	2,827	3	,419

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	10,462	11	,489
Desvianza	11,440	11	,407

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,023
Nagelkerke	,056
McFadden	,044

Estimaciones de parámetro

Eficacia ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Límite inferior	Límite superior
Adecuado	Intersección	1,710	2,019	,718	1	,397		
	Sexo	-,858	,723	1,410	1	,235	,424	1,748
	Condición laboral	,362	,558	,419	1	,517	1,436	4,290
	Rangos de edad	,861	,684	1,586	1	,208	2,366	9,035

a. La categoría de referencia es: Poco Adecuado.

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	43,651			
Final	39,550	4,101	3	,251

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	18,824	11	,064
Desvianza	21,245	11	,031

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,034
Nagelkerke	,053
McFadden	,034

Estimaciones de parámetro

Equidad ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Límite inferior	Límite superior
Adecuado	Intersección	-,676	1,322	,262	1	,609		
	Sexo	,804	,530	2,305	1	,129	2,235	6,310
	Condición laboral	,351	,392	,802	1	,371	1,421	3,064
	Rangos de edad	,197	,402	,240	1	,624	1,218	2,680

a. La categoría de referencia es: Poco Adecuado.

Estimaciones de parámetro

Equidad ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
							Límite inferior	Límite superior
Adecuado	Intersección	-,676	1,322	,262	1	,609		
	Sexo	,804	,530	2,305	1	,129	2,235	6,310
	Condición laboral	,351	,392	,802	1	,371	1,421	3,064
	Rangos de edad	,197	,402	,240	1	,624	1,218	2,680

a. La categoría de referencia es: Poco Adecuado.

Validez del instrumento



SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información

Dr.: LUIS ALBERTO NUÑEZ LIRA

Yo, MONICA PAOLA MENDOZA CHACON identificada con DNI N° 42080234, alumna de la escuela profesional de postgrado, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: **Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020**; solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de validación
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables

Por lo tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Lima, 15 de julio del 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mendoza', is written over a faint circular stamp.

Firm

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Luis Alberto Nuñez Lira con D.N.I N° 08012101, A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando Mónica Paola Mendoza Chacón para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Privada César Vallejo, para la investigación titulada Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020, requisito fundamental para optar el grado de Magister.

Lima 17 de julio

Atentamente



Firma:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION FARMACEUTICA

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Interacción		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio médico es adecuado y pertinente?	X		X		X		
2.	¿La experiencia cuando usas nuestros servicios es profesional?	X		X		X		
3.	¿El grado de amabilidad y respeto se brinda a su usuario es adecuado y pertinente?	X		X		X		
4.	¿El grado de comprensión que se mostró hacia los usuarios es pertinente?	X		X		X		
5.	¿La sensibilidad hacia su problema, fue sensible al que atendió el servicio?	X		X		X		
6.	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?	X		X		X		
Dimensión: Entorno		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
7.	Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo su actividad.	X		X		X		
8.	Considera que los espacios con los que cuenta son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	X		X		X		
9.	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
10.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	X		X		X		
Dimensión: Resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
11.	¿El tiempo de espera es el adecuado para distribuir el producto?	X		X		X		
12.	¿El personal orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar las enfermedades?	X		X		X		
14.	¿La disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia es con los que cuenta el hospital?	X		X		X		
15.	¿Los medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital y materiales son necesarios para su atención?	X		X		X		
Dimensión: Eficacia		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias

16.	¿El médico que realizó un examen físico completo y minucioso por un problema de salud, conto con el equipamiento y medicinas necesarios?	X		X		X		
17.	¿En la historia clínica fue usada en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	X		X		X		
18.	¿El servicio de farmacia se realiza de buena forma ordenada?	X		X		X		
19.	¿El hospital cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?	X		X		X		
Dimensión: Equidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
20.	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.	X		X		X		
21.	¿Considera usted que se respetó el turno de atención en el servicio farmacéutico?	X		X		X		
22.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Luis Alberto Núñez Lira DNI: 08012101

Especialidad del validador: Metodólogo, especialista en Gestión Pública

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

3 Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto, directo

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 17 de julio de 2020



Firma del Experto Informante



SOLICITO: VALIDACIÓN DE
INSTRUMENTO DE
RECOJO DE INFORMACIÓN

Sr.(a): DIEGO FRANCIS DIAZ SOPLIN

Yo, MONICA PAOLA MENDOZA CHACON identificada con DNI N° 42080234, alumna de la escuela profesional de postgrado, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: **Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020**; solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de validación
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables

Por lo tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Lima, de del 2020

Firma

Título de Tesis: Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020

Autora: Mendoza Chacón Mónica Paola

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables																																	
<p>Problema General ¿Cómo inciden los factores de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo inciden los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo inciden los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de los factores de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la incidencia de los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la incidencia de los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existen factores determinantes de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 1 Existen indicadores determinantes de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existen indicadores determinantes del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Operacionalización variable gestión</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Interacción</td> <td>Actitud profesional</td> <td rowspan="2">Del 1 al 6</td> <td rowspan="2">Siempre</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Experiencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Entorno</td> <td>Condición ambiental</td> <td rowspan="2">Del 7 al 11</td> <td rowspan="2">Casi siempre</td> <td rowspan="2">Inadecuada</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Resultados</td> <td>Tiempo de espera</td> <td rowspan="2">Del 12 al 16</td> <td rowspan="2">A veces</td> <td rowspan="2">Poco adecuadas</td> </tr> <tr> <td>Número de medicinas</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> <td>Evaluación Atención</td> <td>Del 17 al 20</td> <td>Casi nunca (2)</td> <td>Adecuadas</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Equidad</td> <td rowspan="2">Respeto</td> <td rowspan="2">Del 21 al 23</td> <td>Nunca (1)</td> <td>86 - 115</td> </tr> </tbody> </table> <p>Metodología Tipo: Básica Nivel explicativo Diseño No experimental – transversal Población y muestra 120 trabajadores Técnica recolección de datos: encuesta on line</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6	Siempre		Experiencia	Entorno	Condición ambiental	Del 7 al 11	Casi siempre	Inadecuada	Infraestructura	Resultados	Tiempo de espera	Del 12 al 16	A veces	Poco adecuadas	Número de medicinas	Eficacia	Evaluación Atención	Del 17 al 20	Casi nunca (2)	Adecuadas	Equidad	Respeto	Del 21 al 23	Nunca (1)	86 - 115
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																																
Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6	Siempre																																	
	Experiencia																																			
Entorno	Condición ambiental	Del 7 al 11	Casi siempre	Inadecuada																																
	Infraestructura																																			
Resultados	Tiempo de espera	Del 12 al 16	A veces	Poco adecuadas																																
	Número de medicinas																																			
Eficacia	Evaluación Atención	Del 17 al 20	Casi nunca (2)	Adecuadas																																
Equidad	Respeto	Del 21 al 23	Nunca (1)	86 - 115																																
			<p>Problema específico 3 ¿Cómo inciden los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cómo inciden los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cómo inciden los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar la incidencia de los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la incidencia de los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la incidencia de los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 3 Existen indicadores determinantes de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existen indicadores determinantes de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existen indicadores determinantes de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario Procesamiento estadístico: Análisis factorial</p>																														

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Variables:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6		
	Experiencia			
Entorno	Sensibilidad	Del 7 al 11	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces ((3)	Inadecuada 23 - 54 Poco adecuadas
	Condición ambiental			
	Infraestructura			
Resultados	Tiempo de espera	Del 12 al 16	Casi nunca (2) Nunca (1)	55 - 85 Adecuadas
	Número de medicinas			
Eficacia	Evaluación Atención	Del 17 al 20		86 - 115
Equidad	Respeto	Del 21 al 23		



VALIDACION DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTOS

Estimado colaborador, estamos realizando una encuesta para un trabajo de investigación, por lo cual le informamos que la información que nos brinde es confidencial, y le garantizamos que nadie observará sus respuestas, solo se hará un análisis global de todos los entrevistados por lo tanto le agradecemos que responda con toda sinceridad, ya que de ello depende la calidad del estudio. Gracias.

Edad:

Sexo:

Profesión:

Condición laboral:

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

Interacción		1	2	3	4	5
1.	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio médico es adecuado y pertinente?					
2.	¿La experiencia cuando usas nuestros servicios es profesional?					
3.	¿El grado de amabilidad y respeto se brinda a su usuario es adecuado y pertinente?					
4.	¿El grado de comprensión que se mostró hacia los usuarios es pertinente?					
5.	¿La sensibilidad hacia su problema, fue sensible al que atendió el servicio?					
6.	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?					
Entorno		1	2	3	4	5
7.	Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo su actividad.					
8.	Considera que los espacios con los que cuenta son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.					
9.	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					

10.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?						
	Resultados	1	2	3	4	5	
11.	¿El tiempo de espera es el adecuado para distribuir el producto?						
12.	¿El personal orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?						
13.	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar las enfermedades?						
14.	¿La disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia es con los que cuenta el hospital?						
15.	¿Los medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital y materiales son necesarios para su atención?						
	Eficacia	1	2	3	4	5	
16.	¿El médico que realizó un examen físico completo y minucioso por un problema de salud, conto con el equipamiento y medicinas necesarios?						
17.	¿En la historia clínica fue usada en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?						
18.	¿El servicio de farmacia se realiza de buena forma ordenada?						
19.	¿El hospital cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?						
	Equidad	1	2	3	4	5	
20.	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.						
21.	¿Considera usted que se respetó el turno de atención en el servicio farmacéutico?						
22.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?]						

Recomendaciones:

Se recomienda tener el mismo número de ítems por cada dimensión para que pueda calcularse de forma precisa las dimensiones.

Apellidos y Nombres	DIAZ SOPLIN DIEGO FRANCIS
Grado Académico	MAGISTER EN EDUCACIÓN
Mención	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION FARMACEUTICA

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Interacción								
1.	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio médico es adecuado y pertinente?	X		X		X		
2.	¿La experiencia cuando usas nuestros servicios es profesional?	X		X		X		
3.	¿El grado de amabilidad y respeto se brinda a su usuario es adecuado y pertinente?	X		X		X		
4.	¿El grado de comprensión que se mostró hacia los usuarios es pertinente?	X		X		X		
5.	¿La sensibilidad hacia su problema, fue sensible al que atendió el servicio?	X		X		X		
6.	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?	X		X		X		
Dimensión: Entorno		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
7.	Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo su actividad.	X		X		X		
8.	Considera que los espacios con los que cuenta son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	X		X		X		
9.	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
10.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	X		X		X		
Dimensión: Resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
11.	¿El tiempo de espera es el adecuado para distribuir el producto?	X		X		X		

12.	¿El personal orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar las enfermedades?	X		X		X		
14.	¿La disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia es con los que cuenta el hospital?	X		X		X		
15.	¿Los medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital y materiales son necesarios para su atención?	X		X		X		
Dimensión: Eficacia		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
16.	¿El médico que realizó un examen físico completo y minucioso por un problema de salud, conto con el equipamiento y medicinas necesarios?	X		X		X		
17.	¿En la historia clínica fue usada en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	X		X		X		
18.	¿El servicio de farmacia se realiza de buena forma ordenada?	X		X		X		
19.	¿El hospital cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?	X		X		X		
Dimensión: Equidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
20.	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.	X		X		X		
21.	¿Considera usted que se respetó el turno de atención en el servicio farmacéutico?	X		X		X		
22.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: DIEGO FRANCIS DIAZ SOPLIN CON D.N.I N° 41540216

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN EDUCACION – ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Lima.....dedel 2020



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020"

Instrucciones: Luego de analizar y cotizar el instrumento de investigación con los documentos que se adjunta, le solicitamos que en base a su experiencia y critico profesional valido dicho instrumento para su posterior aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5

Criterios de validez	1	2	3	4	5	Argumento	Observaciones
Validez de contenido					X	Criterio validez de contenido conforme	Ninguno
Validez de criterio					X	Criterio validez conforme	Ninguno
Validez de constructo					X	Criterio validez de constructo conforme	Ninguno
Total parcial	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	5	5	4	18	-	-

Puntuaciones:

De 1al 11 no es válido reformular

De 12 a 14 no es válido codificar

De 15 a 17 es válido, mejorar.....

De 18 a 20 es válido aplicar

Apellidos y Nombres	DIAZ SOPLIN DIEGO FRANCIS
Grado Académico	MAGISTER EN EDUCACIÓN
Mención	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN



Firma



CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, **DIEGO FRANCIS DIAZ SOPLIN CON D.N.I N° 41540216**, A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando Mónica Paola Mendoza Chacón para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Privada César Vallejo, para la investigación titulada Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020, requisito fundamental para optar el grado de Magister.

Lima.....

Atentamente



Firma



SOLICITO: Validación de instrumento de recojo de información

Sr.(a): JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA

Yo, MONICA PAOLA MENDOZA CHACON identificada con DNI N° 42080234, alumna de la escuela profesional de postgrado, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: **Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020**; solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de validación
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables

Por lo tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Lima, de del 2020

Firma

Título de Tesis: Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020

Autora: Mendoza Chacón Mónica Paola

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables																																		
<p>Problema General ¿Cómo inciden los factores de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo inciden los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo inciden los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de los factores de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la incidencia de los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la incidencia de los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existen factores determinantes de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 1 Existen indicadores determinantes de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existen indicadores determinantes del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Operacionalización variable gestión</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Interacción</td> <td>Actitud profesional</td> <td rowspan="2">Del 1 al 6</td> <td rowspan="2">Siempre (5)</td> <td rowspan="2">Inadecuada 23 - 54</td> </tr> <tr> <td>Experiencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Entorno</td> <td>Sensibilidad</td> <td rowspan="2">Del 7 al 11</td> <td rowspan="2">Casi siempre (4)</td> <td rowspan="2">Poco adecuadas 55 - 85</td> </tr> <tr> <td>Condición ambiental</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Resultados</td> <td>Infraestructura</td> <td rowspan="2">Del 12 al 16</td> <td rowspan="2">A veces (3)</td> <td rowspan="2">Adecuadas 86 - 115</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de espera</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficacia</td> <td>Número de medicinas</td> <td rowspan="2">Del 17 al 20</td> <td rowspan="2">Casi nunca (2)</td> <td rowspan="2">Nunca (1)</td> </tr> <tr> <td>Evaluación Atención</td> </tr> <tr> <td>Equidad</td> <td>Respeto</td> <td>Del 21 al 23</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Metodología Tipo: Básica Nivel explicativo Diseño No experimental – transversal Población y muestra 120 trabajadores Técnica recolección de datos: encuesta on line</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6	Siempre (5)	Inadecuada 23 - 54	Experiencia	Entorno	Sensibilidad	Del 7 al 11	Casi siempre (4)	Poco adecuadas 55 - 85	Condición ambiental	Resultados	Infraestructura	Del 12 al 16	A veces (3)	Adecuadas 86 - 115	Tiempo de espera	Eficacia	Número de medicinas	Del 17 al 20	Casi nunca (2)	Nunca (1)	Evaluación Atención	Equidad	Respeto	Del 21 al 23		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																																	
Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6	Siempre (5)	Inadecuada 23 - 54																																	
	Experiencia																																				
Entorno	Sensibilidad	Del 7 al 11	Casi siempre (4)	Poco adecuadas 55 - 85																																	
	Condición ambiental																																				
Resultados	Infraestructura	Del 12 al 16	A veces (3)	Adecuadas 86 - 115																																	
	Tiempo de espera																																				
Eficacia	Número de medicinas	Del 17 al 20	Casi nunca (2)	Nunca (1)																																	
	Evaluación Atención																																				
Equidad	Respeto	Del 21 al 23																																			
<p>Problema específico 3 ¿Cómo inciden los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cómo inciden los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cómo inciden los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar la incidencia de los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la incidencia de los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la incidencia de los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Hipótesis específica 3 Existen indicadores determinantes de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existen indicadores determinantes de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existen indicadores determinantes de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento estadístico: Análisis factorial</p>																																		

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Variables:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Interacción	Actitud profesional Experiencia Sensibilidad	Del 1 al 6		
Entorno	Condición ambiental Infraestructura	Del 7 al 11	Siempre (5) Casi siempre (4)	Inadecuada 23 - 54 Poco adecuadas
Resultados	Tiempo de espera Número de medicinas	Del 12 al 16	A veces ((3) Casi nunca (2) Nunca (1)	55 - 85 Adecuadas 86 - 115
Eficacia	Evaluación Atención	Del 17 al 20		
Equidad	Respeto	Del 21 al 23		



VALIDACION DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTOS

Estimado colaborador, estamos realizando una encuesta para un trabajo de investigación, por lo cual le informamos que la información que nos brinde es confidencial, y le garantizamos que nadie observará sus respuestas, solo se hará un análisis global de todos los entrevistados por lo tanto le agradecemos que responda con toda sinceridad, ya que de ello depende la calidad del estudio. Gracias.

Edad:

Sexo:

Profesión:

Condición laboral:

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

Interacción		1	2	3	4	5
1.	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio médico es adecuado y pertinente?					
2.	¿La experiencia cuando usas nuestros servicios es profesional?					
3.	¿El grado de amabilidad y respeto se brinda a su usuario es adecuado y pertinente?					
4.	¿El grado de comprensión que se mostró hacia los usuarios es pertinente?					
5.	¿La sensibilidad hacia su problema, fue sensible al que atendió el servicio?					
6.	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?					
Entorno		1	2	3	4	5
7.	Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo su actividad.					
8.	Considera que los espacios con los que cuenta son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.					
9.	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					

10.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?						
Resultados		1	2	3	4	5	
11.	¿El tiempo de espera es el adecuado para distribuir el producto?						
12.	¿El personal orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?						
13.	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar las enfermedades?						
14.	¿La disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia es con los que cuenta el hospital?						
15.	¿Los medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital y materiales son necesarios para su atención?						
Eficacia		1	2	3	4	5	
16.	¿El médico que realizó un examen físico completo y minucioso por un problema de salud, conto con el equipamiento y medicinas necesarios?						
17.	¿En la historia clínica fue usada en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?						
18.	¿El servicio de farmacia se realiza de buena forma ordenada?						
19.	¿El hospital cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?						
Equidad		1	2	3	4	5	
20.	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.						
21.	¿Considera usted que se respetó el turno de atención en el servicio farmacéutico?						
22.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?]						

Recomendaciones:

Se recomiendo tener el mismo número de ítems por cada dimensión para que pueda calcularse de forma precisa las dimensiones.

Apellidos y Nombres	SANTILLAN TUESTA ORLANDO JOEL
Grado Académico	DOCTOR EN DERECHO
Mención	DOCTOR EN DERECHO



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION FARMACEUTICA

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Interacción								
1.	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio médico es adecuado y pertinente?	X		X		X		
2.	¿La experiencia cuando usas nuestros servicios es profesional?	X		X		X		
3.	¿El grado de amabilidad y respeto se brinda a su usuario es adecuado y pertinente?	X		X		X		
4.	¿El grado de comprensión que se mostró hacia los usuarios es pertinente?	X		X		X		
5.	¿La sensibilidad hacia su problema, fue sensible al que atendió el servicio?	X		X		X		
6.	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?	X		X		X		
Dimensión: Entorno		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
7.	Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo su actividad.	X		X		X		
8.	Considera que los espacios con los que cuenta son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	X		X		X		
9.	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
10.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	X		X		X		
Dimensión: Resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
11.	¿El tiempo de espera es el adecuado para distribuir el producto?	X		X		X		

12.	¿El personal orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar las enfermedades?	X		X		X		
14.	¿La disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia es con los que cuenta el hospital?	X		X		X		
15.	¿Los medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital y materiales son necesarios para su atención?	X		X		X		
Dimensión: Eficacia		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
16.	¿El médico que realizó un examen físico completo y minucioso por un problema de salud, conto con el equipamiento y medicinas necesarios?	X		X		X		
17.	¿En la historia clínica fue usada en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	X		X		X		
18.	¿El servicio de farmacia se realiza de buena forma ordenada?	X		X		X		
19.	¿El hospital cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?	X		X		X		
Dimensión: Equidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
20.	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.	X		X		X		
21.	¿Considera usted que se respetó el turno de atención en el servicio farmacéutico?	X		X		X		
22.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?]	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Santillan Tuesta, Joel Orlando DNI: **00095395**

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN DERECHO

Lima.....dedel 2020



Firma

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020"

Instrucciones: Luego de analizar y cotizar el instrumento de investigación con los documentos que se adjunta, le solicitamos que en base a su experiencia y critico profesional valido dicho instrumento para su posterior aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5

Criterios de validez	1	2	3	4	5	Argumento	Observaciones
Validez de contenido					X	Criterio validez de contenido conforme	Ninguno
Validez de criterio					X	Criterio validez conforme	Ninguno
Validez de constructo					X	Criterio validez de constructo conforme	Ninguno
Total parcial	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	5	5	4	18	-	-

Puntuaciones:

De 1al 11 no es válido reformular

De 12 a 14 no es válido codificar

De 15 a 17 es válido, mejorar.....

De 18 a 20 es válido aplicar

Apellidos y Nombres	
Grado Académico	
Mención	



Firma



CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA con D.N.I N° 00095395, A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando Mónica Paola Mendoza Chacón para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Privada César Vallejo, para la investigación titulada Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020, requisito fundamental para optar el grado de Magister.

Lima.....

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA', is written over a solid black horizontal line.

Firma



SOLICITO: VALIDACIÓN DE
INSTRUMENTO DE
RECOJO DE INFORMACIÓN

Sr.(a): **GREASSE LUZ BASILIO MARAVI**

Yo, MONICA PAOLA MENDOZA CHACON identificada con DNI N° 42080234, alumna de la escuela profesional de postgrado, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: **Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020**; solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de validación
- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables

Por lo tanto:

A usted, ruego acceder a mi petición.

Lima, de del 2020

Firma

Título de Tesis: Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020

Autora: Mendoza Chacón Mónica Paola

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables																														
Problema General ¿Cómo inciden los factores de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo general Determinar la incidencia de los factores de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis general Existen factores determinantes de la gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Operacionalización variable gestión <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Interacción</td> <td>Actitud profesional</td> <td rowspan="2">Del 1 al 6</td> <td rowspan="2">Siempre</td> <td rowspan="5">Inadecuada 23 - 54 Poco adecuadas 55 - 85 Adecuadas 86 - 115</td> </tr> <tr> <td>Experiencia</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Entorno</td> <td>Sensibilidad</td> <td rowspan="2">Del 7 al 11</td> <td rowspan="2">Casi siempre</td> </tr> <tr> <td>Condición ambiental</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Resultados</td> <td>Infraestructura</td> <td rowspan="2">Del 12 al 16</td> <td rowspan="2">A veces (3)</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de espera</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficacia</td> <td>Número de medicinas</td> <td rowspan="2">Del 17 al 20</td> <td rowspan="2">Casi nunca (1)</td> </tr> <tr> <td>Evaluación Atención</td> </tr> <tr> <td>Equidad</td> <td>Respeto</td> <td>Del 21 al 23</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6	Siempre	Inadecuada 23 - 54 Poco adecuadas 55 - 85 Adecuadas 86 - 115	Experiencia	Entorno	Sensibilidad	Del 7 al 11	Casi siempre	Condición ambiental	Resultados	Infraestructura	Del 12 al 16	A veces (3)	Tiempo de espera	Eficacia	Número de medicinas	Del 17 al 20	Casi nunca (1)	Evaluación Atención	Equidad	Respeto	Del 21 al 23	
Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición	Niveles y rangos																												
Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6		Siempre	Inadecuada 23 - 54 Poco adecuadas 55 - 85 Adecuadas 86 - 115																												
	Experiencia																																
Entorno	Sensibilidad	Del 7 al 11		Casi siempre																													
	Condición ambiental																																
Resultados	Infraestructura	Del 12 al 16	A veces (3)																														
	Tiempo de espera																																
Eficacia	Número de medicinas	Del 17 al 20	Casi nunca (1)																														
	Evaluación Atención																																
Equidad	Respeto	Del 21 al 23																															
Problema específico 1 ¿Cómo inciden los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo específico 1 Determinar la incidencia de los indicadores de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis específica 1 Existen indicadores determinantes de la interacción respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.																															
Problema específico 2 ¿Cómo inciden los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo específico 2 Determinar la incidencia de los indicadores del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis específica 2 Existen indicadores determinantes del entorno respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.																															
Problema específico 3 ¿Cómo inciden los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo específico 3 Determinar la incidencia de los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis específica 3 Existen indicadores determinantes de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.																															
Problema específico 4 ¿Cómo inciden los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo específico 4 Determinar la incidencia de los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis específica 4 Existen indicadores determinantes de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.																															
Problema específico 5 ¿Cómo inciden los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo específico 5 Determinar la incidencia de los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis específica 5 Existen indicadores determinantes de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.																															

Problema específico 3 ¿Cómo inciden los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo específico 3 Determinar la incidencia de los indicadores de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis específica 3 Existen indicadores determinantes de los resultados respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Instrumento: Cuestionario Procesamiento estadístico: Análisis factorial
Problema específico 4 ¿Cómo inciden los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo específico 4 Determinar la incidencia de los indicadores de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis específica 4 Existen indicadores determinantes de la eficacia respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	
Problema específico 5 ¿Cómo inciden los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020?	Objetivo específico 5 Determinar la incidencia de los indicadores de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	Hipótesis específica 5 Existen indicadores determinantes de la equidad respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020.	

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Variables:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Interacción	Actitud profesional	Del 1 al 6		
	Experiencia			
Entorno	Sensibilidad	Del 7 al 11	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces ((3)	Inadecuada 23 - 54 Poco adecuadas
	Condición ambiental			
	Infraestructura			
Resultados	Tiempo de espera	Del 12 al 16	Casi nunca (2) Nunca (1)	55 - 85 Adecuadas
	Número de medicinas			
Eficacia	Evaluación Atención	Del 17 al 20		86 - 115
Equidad	Respeto	Del 21 al 23		



VALIDACION DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTOS

Estimado colaborador, estamos realizando una encuesta para un trabajo de investigación, por lo cual le informamos que la información que nos brinde es confidencial, y le garantizamos que nadie observará sus respuestas, solo se hará un análisis global de todos los entrevistados por lo tanto le agradecemos que responda con toda sinceridad, ya que de ello depende la calidad del estudio. Gracias.

Edad:

Sexo:

Profesión:

Condición laboral:

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

Interacción		1	2	3	4	5
1.	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio médico es adecuado y pertinente?					
2.	¿La experiencia cuando usas nuestros servicios es profesional?					
3.	¿El grado de amabilidad y respeto se brinda a su usuario es adecuado y pertinente?					
4.	¿El grado de comprensión que se mostró hacia los usuarios es pertinente?					
5.	¿La sensibilidad hacia su problema, fue sensible al que atendió el servicio?					
6.	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?					
Entorno		1	2	3	4	5
7.	Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo su actividad.					
8.	Considera que los espacios con los que cuenta son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.					
9.	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					

10.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?						
	Resultados	1	2	3	4	5	
11.	¿El tiempo de espera es el adecuado para distribuir el producto?						
12.	¿El personal orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?						
13.	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar las enfermedades?						
14.	¿La disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia es con los que cuenta el hospital?						
15.	¿Los medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital y materiales son necesarios para su atención?						
	Eficacia	1	2	3	4	5	
16.	¿El médico que realizó un examen físico completo y minucioso por un problema de salud, contó con el equipamiento y medicinas necesarios?						
17.	¿En la historia clínica fue usada en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?						
18.	¿El servicio de farmacia se realiza de buena forma ordenada?						
19.	¿El hospital cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?						
	Equidad	1	2	3	4	5	
20.	Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.						
21.	¿Considera usted que se respetó el turno de atención en el servicio farmacéutico?						
22.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?]						

Recomendaciones:

Se recomiendo tener el mismo número de ítems por cada dimensión para que pueda calcularse de forma precisa las dimensiones.

Apellidos y Nombres	BASILIO MARAVI GREASSE LUZ
Grado Académico	DOCTORA EN EDUCACIÓN
Mención	DOCTORA EN EDUCACIÓN



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION FARMACEUTICA

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Interacción								
1.	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio médico es adecuado y pertinente?	X		X		X		
2.	¿La experiencia cuando usas nuestros servicios es profesional?	X		X		X		
3.	¿El grado de amabilidad y respeto se brinda a su usuario es adecuado y pertinente?	X		X		X		
4.	¿El grado de comprensión que se mostró hacia los usuarios es pertinente?	X		X		X		
5.	¿La sensibilidad hacia su problema, fue sensible al que atendió el servicio?	X		X		X		
6.	¿Qué tanta confianza le inspira los profesionales que lo atienden?	X		X		X		
Dimensión: Entorno								
Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación y luz apropiada para llevar a cabo su actividad.								
7.	Considera que los espacios con los que cuenta son suficientes para llevar a cabo la atención del paciente.	X		X		X		
8.	¿Los carteles, letreros y flechas que lo ayudan a ubicarse le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
9.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	X		X		X		
10.	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	X		X		X		
Dimensión: Resultados								
11.	¿El tiempo de espera es el adecuado para distribuir el producto?	X		X		X		

12.	¿El personal orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que el hospital cuenta con los insumos suficientes (medicamentos) para tratar las enfermedades?	X		X		X		
14.	¿La disponibilidad de medicamentos en el área de farmacia es con los que cuenta el hospital?	X		X		X		
15.	¿Los medicamentos en el área de farmacia con los que cuenta el hospital y materiales son necesarios para su atención?	X		X		X		
Dimensión: Eficacia								
¿El médico que realizó un examen físico completo y minucioso por un problema de salud, conto con el equipamiento y medicinas necesarios?								
16.	¿En la historia clínica fue usada en su atención, cumpliendo con los protocolos de calidad?	X		X		X		
17.	¿El servicio de farmacia se realiza de buena forma ordenada?	X		X		X		
18.	¿El hospital cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?	X		X		X		
Dimensión: Equidad								
Considera usted que hay preferencias por parte del personal de salud al momento de solicitar su cita.								
20.	¿Considera usted que se respetó el turno de atención en el servicio farmacéutico?	X		X		X		
21.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?	X		X		X		
22.	¿Considera usted que hay preferencias en la distribución de medicamentos en el hospital?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: BASILIO MARAVI, GREASSE LUZ DNI: 42988228

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

Lima.....dedel 2020



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020"

Instrucciones: Luego de analizar y cotizar el instrumento de investigación con los documentos que se adjunta, le solicitamos que en base a su experiencia y critico profesional valido dicho instrumento para su posterior aplicación.

Nota: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5

Criterios de validez	1	2	3	4	5	Argumento	Observaciones
Validez de contenido					X	Criterio validez de contenido conforme	Ninguno
Validez de criterio					X	Criterio validez conforme	Ninguno
Validez de constructo					X	Criterio validez de constructo conforme	Ninguno
Total parcial	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	5	5	4	18	-	-

Puntuaciones:

De 1al 11 no es válido reformular

De 12 a 14 no es válido codificar

De 15 a 17 es válido, mejorar.....

De 18 a 20 es válido aplicar

Apellidos y Nombres	BASILIO MARAVI GREASSE LUZ
Grado Académico	DOCTORA EN EDUCACION
Mención	DOCTORA EN EDUCACION



 Firma



CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, GREASSE LUZ BASILIO MARAVI CON D.N.I N° 42988228, A través del presente documento certifico que realice el juicio de expertos al presente instrumento diseñado por el graduando Mónica Paola Mendoza Chacón para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Privada César Vallejo, para la investigación titulada Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020, requisito fundamental para optar el grado de Magister.

Lima.....

Atentamente



Firma

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Variables:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Interacción	Actitud profesional Experiencia Sensibilidad	Del 1 al 6		
Entorno	Condición ambiental Infraestructura	Del 7 al 11	Siempre (5) Casi siempre (4)	Inadecuada 23 - 54
Resultados	Tiempo de espera Número de medicinas	Del 12 al 16	A veces ((3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Poco adecuadas 55 - 85 Adecuadas 86 - 115
Eficacia	Evaluación Atención	Del 17 al 20		
Equidad	Respeto	Del 21 al 23		

CARTA DE AUTORIZACION



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL NACIONAL
HIPÓLITO UNANUE

DEPARTAMENTO DE FARMACIA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 02 de Julio de 2020

Dr. Raúl Delgado Arenas
Director de la Escuela de Posgrado – Lima Este
Universidad César Vallejo – San Juan de Lurigancho

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que vuestra estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública:

MONICA PAOLA MENDOZA CHACON

Ha sido admitida en el departamento de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue para realizar su trabajo de Investigación de Desarrollo de Tesis denominado **"Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un Hospital Público de Lima - 2020"**, en donde se le brindarán todas las facilidades del caso, en el horario de Lunes a Viernes de 8:00am a 12:00pm.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "HIPÓLITO UNANUE"
Q.F. Dr. Ventura Navarrete Luis Carlos
E.Q.F.P. 08909
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA



Q. F. Luis Carlos Ventura Navarrete
Jefe del Departamento de Farmacia
Hospital Nacional Hipólito Unanue

Av. César Vallejo N.º 1390
El Agustino, Lima 10, Perú. ZIP 15007
Telf. (511) 362-5700 / 362-7777
(Fax) 362-8619