



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio
del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023.**

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

AUTORA:

Torres Calle, Yakelin (orcid.org/0009-0006-7458-6413)

ASESORES:

Mg. Cabrera Santa Cruz, María Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

Dr. Caycho Valencia, Felix Alberto (orcid.org/0000-0001-8241-5506)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi familia y en especial a mi madre Vilma por darme la fortaleza de seguir adelante para culminar y así mismo a mi hija por entenderme y apoyarme.

Agradecimiento

A mis docentes de la UCV, y en especial a mi asesora María Julia Cabrera, por su estricta revisión, consejos y la metodología de impartimos conocimientos y así mismo agradezco a todo el personal de Salud que laboran en el servicio de Farmacia que colaboraron en el presente trabajo.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	55

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Indicadores de la gestión de suministro de medicamentos	18
Tabla 2 Escala de medición Likert para gestión de suministro de medicamentos.	19
Tabla 3 Nivel y rango para gestión de suministro de medicamentos	19
Tabla 4 Indicadores de la calidad de servicio	19
Tabla 5 Escala de medición Likert para calidad de servicio	20
Tabla 6 Nivel y rango para calidad de servicio	20
Tabla 7 Confiabilidad	23
Tabla 8 Tabla cruzada de GSM y calidad de servicio	25
Tabla 9 Tabla cruzada de GSM y la dimensión de elementos tangibles	26
Tabla 10 Tabla cruzada de GSM y la dimensión de fiabilidad	27
Tabla 11 Tabla cruzada de GSM y la dimensión de capacidad de respuesta	28
Tabla 12 Tabla cruzada de GSM y la dimensión de seguridad	29
Tabla 13 Tabla cruzada de GSM y la dimensión de empatía	30
Tabla 14 Prueba de normalidad	31
Tabla 15 Ajuste del modelo de la hipótesis general	32
Tabla 16 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	32
Tabla 17 Ajuste del modelo de la hipótesis específica 1	33
Tabla 18 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	33
Tabla 19 Ajuste del modelo de la hipótesis específica 2	34
Tabla 20 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	34
Tabla 21 Ajuste del modelo de la hipótesis específica 3	35
Tabla 22 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	35
Tabla 23 Ajuste del modelo de la hipótesis específica 4	36
Tabla 24 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	36
Tabla 25 Ajuste del modelo de la hipótesis específica 5	37
Tabla 26 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5	37

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Dimensiones y concepto de calidad de servicio	15
Figura 2 GSM y la calidad del servicio	25
Figura 3 Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de elementos tangibles	26
Figura 4 Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de fiabilidad	27
Figura 5 Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de capacidad de respuesta.	28
Figura 6 Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de seguridad	29
Figura 7 Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de empatía	30

Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023. Estudio fue de tipo aplicada, nivel explicativo, enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo - transversal. La población estuvo por 100 personas entre químicos farmacéuticos, otros profesionales de la salud y personal técnico que acuden al almacén especializado de medicamentos de una red de salud de Ayacucho, y el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 80, a quienes se les aplicó la encuesta mediante dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el valor del Pseudo R^2 de Nagelkerke indican que la gestión de suministro de medicamentos explica en 90,6% a la calidad de servicio; además en cuanto a los resultados descriptivos, el 60.0% expresan que la gestión de suministro de medicamentos es regular y la calidad del servicio también es regular, para el 18.8% expresan que la gestión de suministro de medicamentos es ineficiente y para la calidad de servicio es mala. Concluyendo que existe una influencia estadísticamente significativa de la gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio.

Palabras clave: *Gestión de medicamentos, gestión de suministro y calidad de servicio*

Abstract

The main purpose of this work was to determine the influence of drug supply management on the quality of service of the specialized warehouse in a health network, Ayacucho - 2023. The study was of an applied type, explanatory level, quantitative approach, and hypothetical deductive method. - transversal. The population was made up of 100 people, including pharmaceutical chemists, other health professionals, and technical personnel who go to the specialized drug store of a health network in Ayacucho, and the sampling was probabilistic, and the sample was 80, to whom it was applied. the survey through two questionnaires. The results showed that the value of Nagelkerke's Pseudo R² indicates that the management of drug supply explains 90.6% of the quality of service; In addition, regarding the descriptive results, 60.0% express that the management of drug supply is regular and the quality of the service is also regular, for 18.8% they express that the management of drug supplies is inefficient and for the quality of service it's bad Concluding that there is a statistically significant influence of drug supply management on the quality of service.

Keywords: *Drug management, supply management and quality of service*

I. INTRODUCCIÓN

En la Asamblea Mundial de la Salud, presidido por Organización Mundial de la Salud (OMS) se han discutido varios temas que son de prioridad y uno de ellos fue el compromiso en el fortalecimiento de la calidad de medicamentos y la promoción de la fabricación de los medicamentos eficaces, seguros, calidad y que esté al alcance de todos (OMS, 2021), debido a que se considera un elemento importante para cubrir con el derecho a la salud que poseen todos los ciudadanos debido a ello este sector ha creado herramientas para asegurar que los medicamentos este a disposición de los usuarios o pacientes en los momentos en el que se requieran. Por ello es fundamental que las entidades y reguladores de los sistemas de salud elaboren políticas en cadena de abastecimiento de los Medicamentos, sus normativas y leyes actuales, estén dirigidas a que se gestione de mejor manera el abastecimiento de los productos farmacéuticos, además de llevar a cabo una mejor evaluación de estos para que pueda ser mejorado a nivel de todo el país (Fundación Salud por Derecho y la Organización de Consumidores y Usuarios, 2020). Por otro lado, otro problema ineficiente de gestión de suministro de medicamento ha generado que la calidad de servicio se vea afectado, generando malestar e incomodidad en los usuarios, la calidad de servicio es como las atenciones que se brindan a las personas, familiar y poblaciones, debemos contar con altos grados de fiabilidad, eficiencia, oportunos y accesibles para todos de manera igualitaria (Organización Panamericana de Salud [OPS], 2021).

En el continente europeo, la mayor parte de los países cuentan con una entidad a nivel central que realiza la función de evaluar medicamentos que sean menos costosos, pero más efectivos y con ello poder tener a todo el sector abastecidos con medicamentos necesarios, pero en cantidades adecuadas, sin caer en el desabastecimiento; por ejemplo, en el Reino Unido se cuenta con el Instituto Nacional para la excelencia clínica en el Reino Unido. Donde en América Latina y el Caribe, están evidenciado que no se está tomando en cuenta la gestión adecuada de abastecimiento de medicamentos, porque hay áreas que no se lidera en tomar decisiones para una gestión para la mejora, de costo- efectividad y el uso racional (Pinto, 2018).

Mientras en América Latina y el Caribe afrontan muchas dificultades precedentes en cuanto se trata de hallar, modelar así como instaurar soluciones

organizadas para un conglomerado de dificultades sanitarias, si bien es cierto el COVID 19 ha demostrado la debilidad sanitaria en toda la región, además es una ventaja de poder analizar su amplitud productiva además de tecnológica, reestructurar los métodos así como políticas orientadas a sostener los sistemas relacionados al sector sanitario, de esa forma se incrementa la carencia en cuanto a las iniciativas de política nacionales los cuales se suplementan con acciones regionales, estructuradas a través de un plan, es ahí donde el gobierno juega un rol importante para asegurar la formación de competencias productivas y tecnológicas sosteniendo el acceso integral a la salud (Comisión Económica para América Latina y el Caribe[CEPAL], 2021).

La administración de los medicamentos en Perú es primordial y fundamental en abastecimiento de servicios de sanitarios que sean de muy buena calidad, por esa razón es necesario una administración eficaz y eficiente, alineadas con los regímenes de gestión pública además de los cambios en el sector salud (CEPAL, 2021). Además, podemos indicar que el 23.6% no tiene un tipo de seguro, referente a la disponibilidad las DIRESAS de Madre de Dios, Tumbes, San Martín, Huancavelica, Puno y Áncash están con el 50% tienen una disponibilidad más baja mientras que la DIRIS de Lima Norte, donde la mayor cantidad de la población se tiene el 59.6% de sus espacios con una regular disponibilidad, así como un 27.3% con disponibilidad baja. Es importante mencionar que hay otras DIRESAS mucho más eficaces en su desarrollo, así mismo Ayacucho y otros posee el 50% sus espacios con disponibilidad óptima (Sociedad de Comercio Exterior del Perú [COMEXPERU], 2019).

A nivel local, la ciudad de Ayacucho, está problemática se evidenció debido a la que el abastecimiento de medicamentos se encuentra centralizado por el CENARES como operador logístico encargado de realizar toda la cadena de abastecimiento de éstas, lo que repercutió en la disponibilidad de los medicamentos en toda la región debido a la ineficiencia que se ha dado en todas las etapas de: selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución. Por otro lado, en el mes de abril del 2023 según el portal de DIGEMID la región Ayacucho obtuvo una disponibilidad de 77.8% de disponibilidad de medicamentos esenciales (DME) siendo una disponibilidad no óptima de la región Ayacucho (DIGEMID, 2023). Así mismo en últimos meses la región Ayacucho estuvo descendiendo sus porcentajes

de disponibilidad y una de las redes menos porcentajes de disponibilidad fue de la provincia de huamanga la cual repercute en la calidad de servicios a la unidad productoras en farmacia por ente a los usuarios finales.

Ante todo, lo descrito se formuló el problema de investigación: ¿En qué medida la gestión del suministro de medicamentos influye en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023? Y como problemas específicos: a. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?, b. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?, c. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?, d. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?, e. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de capacidad de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?

La presente investigación tuvo justificación teórica, debido a que lo que se buscó estudiar las variables de GSM y la CS, es el incremento el cuerpo teórico, ya que a pesar de ser un tema muy importante para el sector Salud, no ha sido muy investigados, además para desarrollarlo se utilizaron teorías de reconocidos autores, respetando sus derechos de autor y así podrán servir como un antecedente para investigaciones futuras; para el valor práctico, porque los resultados a los que se obtuvieron con su desarrollo sirvieron para descubrir si la GSM influye en la CS, además permitió brindar que los procesos se pueda corregir o mejorar en la GSM permitiéndole generar una disponibilidad óptima de medicamentos lo que benefició a los usuarios lo que a su vez contribuyó en la mejora en la CS ofrecido por la entidad y por el instituciones públicas y privadas, en lo que respecta a lo social un deficiente gestión de suministro repercute en el acceso a los productos afectando la salud física, mental y la economía de la población.

Se plantearon como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023. Y como objetivos específicos: a. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023, b. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023, c. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023, d. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023, e. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023.

Se plantearon la hipótesis general de la investigación: Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023, a. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023, b. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023, c. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023, d. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023, e. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023. (Anexo 1)

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los estudios de investigación, se encontraron antecedentes que guardan relación con las variables investigadas, en antecedentes internacionales se tiene a Sabhapathige (2021) se propuso evaluar la gestión de la cadena de suministro de medicamentos en una entidad de salud pública y privado en Sri Lanka. Investigación de nivel descriptivo, de enfoque cualitativo, diseño no experimental – transeccional; la muestra tuvo 8 farmacéuticos, médico y enfermeras; las técnicas para recabar información fueron una lista de verificación, revisión documental y entrevistas. Los hallazgos evidenciaron, que la gestión tanto en el sector público y privado se diferencia mucho, se encontró que no existe una estimación adecuada por año de fármacos en los hospitales generales, además poseen farmacias y tienen un nivel de suministro de medicamentos muy bajos y la apreciación de los pacientes de farmacias son malos. En el hospital privado se mantiene el nivel de reordenación debido a que manejan formularios hospitalarios, asimismo si hay productos vencidos el proveedor reemplaza el fármaco de acuerdo con la orden de compra dentro de un periodo de dos o tres semanas. Por otro lado, respecto a la regulación de precios en el hospital privado, no existe por lo que pueden vender los fármacos a los precios que deseen y los pacientes pagan mayor cantidad por estos productos.

Sisay (2019) se propuso valorar la gestión del sistema de suministro (GCS) de medicamentos, equipos y reactivos y el impacto en la calidad de servicio (CS) en nosocomios públicos de capital de Etiopía. Investigación cuantitativa, de alcance explicativo, se recopilaban los datos de 169 trabajadores mediante la aplicación de dos escalas valorativas, luego de procesar utilizando regresión logística binaria con un 95% de confianza, recopilada se concluye el 77 % de los hospitales, el personal indicó que no habían implementado de manera adecuada la gestión de la GCS y el 56 % el laboratorio no proporcionó una calidad de servicio de acuerdo a los estándares, que una apropiada GCS lleva a mejores servicios, de mayor calidad. También se halló que existen pocas capacitaciones en compras, stock de medicamentos que representan los problemas a solucionar para proveer mejores servicios en el referido nosocomio africano.

Tiye y Gudeta (2018) en su trabajo determinaron el rendimiento de la información y la gestión de logística de los medicamentos de los establecimientos

públicos de la región de Oromía – Etiopía, mediante método cualitativo de estudio transversal descriptivo, se dieron 11 entrevistas de manera presencial y la aplicación de calidad se dio de 134 formularios de reportes de reabastecimiento (RRF) y 805 bin-cards. Se utilizaron el chi-cuadrado para tener la asociación de las variables dependientes e independientes. De un total de 23 establecimientos de salud pública, el 39 % afirmaron la existencia registro automatizado y a la calidad de la información fue de 65 % para RRF, 79.1% bin-cards y 97.80% fueron de completos los informes y el 69% del establecimiento habían presentado de manera oportuna a su jefe inmediato y la tasa de notificación de los establecimientos fue de 97%, se visualizó una relación significativa resultados de RRF y con tipo de profesiones, capacitaciones, educativo y supervisión. Se concluye el envío de los informes fueron oportunas pero la calidad de los informes necesita su mejoría así mismo la mala calidad de los datos informados y el débil trabajo de la presencia de un profesional químicos farmacéuticos y la ausencia de las capacitaciones y supervisiones repercute.

Arora y Gigras (2018) quienes se propusieron establecer la importancia de la gestión de la cadena de suministro(GCS) en atención médica, teniendo como objetivo de encontrar vulnerabilidad e identificar áreas débiles para mejorar y obtener mejores resultados y una alta CS e incrementar inversiones en el sector. En todos los nosocomios se deben implementar la cadena de suministro Integradas si se desea lograr las metas propuestas. La cadena de suministro implementada garantiza la disponibilidad del medicamento, minimiza el desperdicio inventario, maximiza la atención al paciente y minimiza errores humanos y/o de medicación y garantizan la debida vinculación de las diferentes áreas en los nosocomios. La GCS se entiende como programas “back-end” en ejecuciones que son necesarias para una mejor integración los procesos. Se concluye que la GCS implementada garantiza la disponibilidad de los medicamentos/productos con la debida oportunidad, reduce los desperdicios en los inventarios, asegura mejor atención a los pacientes, y se mejora las coordinaciones entre todas las áreas se evita los errores humanos/errores de tratamientos, se logra con el apoyo de sistemas, flujo de trabajo y uso de tecnologías, etc.

Vera y Trujillo (2018) ofrecieron sustentos que impactaron en la percepción de satisfacción de los asegurados del sistema estatal de salubridad en México, su metodología utilizada fue cuantitativa, con nivel explicativo y diseño no experimental – transversal. Su población estaba con 600 personas y se usó la encuesta y se recogió los datos en un cuestionario elaborado y validado. Dando como resultado de la tercera medida de satisfacción (ideal) sólo dos variables independientes (medicación y recepción de fichas) resultaron significativas siendo el R2 Nagelkerke 42%, donde la CS dado por los médicos y la CS de dispensación de medicamento se tuvo mayor impacto positivo lo mismo fue para las instalaciones y laboratorios clínicos, mientras para el personal de enfermería, servicio de farmacia, recepción de turnos no tuvieron un impacto significativo.

Según Smith et al. (2017) en su investigación implementó gestión de atención en farmacias comunitarias, con enfoque de gestión de medicamentos. Se utilizó un estudio transversal cuantitativo para guiar este estudio. Donde se realizaron la implementación de las farmacias comunitarias durante 3 meses dicho programa y el 41% de las farmacias con servicios con administración de medicamentos y entrevistas a farmacéuticos para su seguimiento. A las cuales a 73 de las farmacias comunitarias iniciaron ese desafío del nuevo programa con muchas carencias y dificultades. Así mismo podemos indicar que las farmacias pueden proporcionar una gestión de medicamentos integrados con una proyección de gestión de calidad de atención integrada al paciente, teniendo en cuenta que algunas de ellas tendrán dificultades para dar encaminar dicho proceso, importante para su implementación apoyo de los altos funcionarios.

Respecto a los antecedentes nacionales, según Álvarez y Maza (2021) se plantearon explicar cómo la gestión de procesos de compras afecta en la satisfacción de los pacientes del SIS de DIRIS de Lima Norte, dicho estudio fue de paradigma cuantitativo, nivel explicativo y no experimental, de total de la población 1, 380, 242 los resultados mostraron que los pacientes presentan quejas sobre la empatía que se imparte al momento de la asistencia ofrecida en las farmacias así como por el abastecimiento de los medicamentos y el 46% medicamentos otorgados cubre mínimamente sus expectativas y el 3% insatisfechos; además resulto una cadena de fallas durante la etapa de planificación de la programación de compras; así como dificultades con los proveedores; concluyéndose que la

oportunidad de internamiento de los medicamentos por los proveedores al almacén central de la DIRIS Lima Norte, hay una existencia de influencia en la satisfacción de los usuarios.

Aliaga y Alcas (2021) dieron conocer el impacto de la gestión administrativa (GA) y la calidad del servicio (CS) en los hospitales públicos de Lima en el parto humanitario, un estudio cuantitativo, descriptivo y causal. Con muestra de 90 usuarios que acudieron a la consulta durante dos meses consecutivos, muestreo aleatorio, los instrumentos usados que fueron validados. Dichos resultados mostraron que el Nagelkerke indicó que existe influencia de la gestión CS = 48,4% en los servicios de parto humanizado; donde la capacidad de respuesta en 45.6% insatisfechos, y en la dimensión elementos tangibles en 42.2% aceptable, es decir la GA si influye la CS., confirmando la influencia de la gestión en la CS en el área de parto humanizado, debido a lo importante que es la oportuna atención y suministro de medicamentos.

Granados (2021) su propósito fue explicar la influencia de la gestión logística en la calidad de servicio (CS) del Nosocomio, Pueblo Libre 2021. Usando una metodología con enfoque cuantitativo, nivel explicativo transeccional, su población fue estaba por 375 trabajadores y como muestra censal 175 trabajadores del Nosocomio mencionado, para recabar los datos se utilizó la encuesta mediante un cuestionario elaborado y validado. Se obtuvo el resultado que acorde al análisis si hay una incidencia positiva por parte de la gestión logística en la CS en el nosocomio mencionado, respaldado por el coeficiente de regresión ordinal con 0.510 y significancia de 0.000, con 26.0% de la Variable independiente ante la VD; así mismo se encontró que la gestión de logística de planeación influye en la dimensiones de la CS, dado el coeficiente Rho Spearman = 0.507 en un 25.7%, se concluye que se demuestra la incidencia de la logística sobre la CS.

Cornetero (2019) Busca explicar las causas y efectos de aplicar la gestión de almacenes en la calidad de servicios (CS) de almacenes de suministros de la Empresa Molitalia S.A. Lima. Es un estudio fue aplicado y cuantitativo de nivel explicativo y cuasi experimental, realizados 30 días antes y 30 días después, donde se encontraron muchos factores errores de piking, ausencia de indicadores, desorganización del control de inventario, contaminación auditiva y materiales sin ubicación, se obtuvieron la muestra analizada fue representativa y la calidad de

servicio del almacén incremento en un 40% gracias a la gestión de almacenes. Donde se validó el aumento de la CS en almacén como consecuencia de la gestión de almacenes. Concluyendo, según la contratación de la hipótesis fue significativa con 0.000, que la variable gestión de almacenes mejoran la CS del almacén de suministros en la empresa mencionada

Miñano (2019) que se propuso determinar la influencia de la gestión administrativa (GA) de dispositivos médicos en la percepción de la CS de los cambios al registro sanitario en Digemid-Lima, la investigación fue elaborada bajo fue cuantitativo y correlacional causal. Los hallazgos de la investigación evidencian que, de muestra de 150, se realizaron las pruebas de ajustes, donde la $p > 0,05$ y la estadística de la Chi- cuadrado =76,820, donde los resultados fueron mediante la prueba de Nagelkerke fue 45,2 %, concluyendo que existencia de la influencia de la GA de dispositivos médicos en la CS percibida.

Entre las bases teóricas se tienen, la historia de la gestión de suministro de medicamentos se remonta a los años 1979 sobre el plan de trabajo de OMS de los Medicamentos esenciales (OMS, 2002), y el año 2004 se aprueba la política nacional de medicamentos en la que se incorporan el sistema de suministro para su regulación y cumplimiento ((Ministerio de Salud [MINSAL], 2004) y según MINSAL (2018) en la que se dan pautas de los procesos que señalan en el documento.

Ballou (2004) la gestión de la cadena de suministros(GCS), es una coordinación sistemática y técnica de las actividades de la empresa con el fin de mejorar las etapas con un buen desempeño a largo plazo, las cuales son coordinaciones entre compañías, flujos procesos mediante el cumplimiento de las funciones y lograr una productividad, en el cual la materia base se transforma en productos finales y añadiendo valor para los clientes finales. Los componentes del sistema logístico son; dirigido al cliente, demanda, la distribución, inventarios, tener materiales, tener los pedidos, selección, almacenamiento, compras, embalaje, manejo de bienes retornados, eliminación y desperdicio.

Para Weenk (2022) la GCS son las etapas o pasos de planificación, abastecimiento, fabricación, entrega y devoluciones, con alcance muy variado y está dividido en tres dimensiones como: estratégica una parte que corresponde a la empresa que con el apoyo de los demás áreas contribuyen en el éxito en cada una de las actividades, teniendo en cuenta como estrategia para el futuro, y como

segundo la dimensión técnica se refiere a los aspectos de infraestructura de fabricación y distribución, tecnologías diversos modelos de provisión, planificación y los sistemas de apoyo informático y como tercer dimensión está el liderazgo y la persona la cual está dado por las actividades las compras, ventas y la posventa, dados por tomar decisiones, indicadores, trabajo en equipo y gestión.

La GCS conceptualiza Frazelle (2002), como un proceso de realizar la administración y llevar las operaciones del suministro, así mismo también precisa La GCS es una red donde se encuentran involucrados las empresa, talento humano, instalaciones, sistema informático y el manejo de los materiales que unen a los proveedores y los clientes la a través un conjunto de planes donde la colaboración, integración y coordinar con los involucrados proveedores y clientes. Se tiene 7 prácticas de gestión como: compra de servicios, planificación y pronostico, optimización de suministro, compra colaborativa, subcontratación a proveedores terceros.

Según Hedley (2011) La GCS de los productos farmacéuticos (SCM), es la búsqueda de procesos más efectivos para administrar cadenas de suministro aún más complejos, donde la investigación científica ha buscado tecnologías de desarrollos rápidos y análisis de los procesos de sistemas biológicos, el SCM es la entrega de valor al paciente de los medicamentos y biológicos. Así mismo el SCM es una disciplina que podría beneficiarse de manera significativamente de la capacidad intelectual del sector farmacéutico donde los procesos incluidos son: compras, adquisiciones, gestión de suministros, operaciones, gestión de producción, control de inventarios, realizar planificación producción y materiales, planificar la demanda, gestión de almacenes, importación/exportación, SCM y gestión total.

Según Javid et al. (2017), para una buena gestión de medicamentos hospitalarios es necesario generar una evidencia de investigación de alta realce para desarrollo de políticas efectivas, la gestión de medicamentos es una actividad propia del profesional técnica y tener una capacidad suficiente de realizar la conducción de todos los procesos, la cual se atribuye en la mejor manera de decidir en seleccionar, cuantificar, pronóstico, adquisición, distribución y uso adecuado de los medicamentos, así mismo llevar una eficiente gestión de suministro de medicamentos las cuales se deben cumplirse estándares y buenas prácticas las

cuales deben ser monitorizados. Dichos procesos deben ser monitorizados su desempeño y generar políticas y procedimientos para garantizar medicamentos disponibles y asequibles a los usuarios.

Además, Bickerweg (2018) en un informe en estudios prácticos de casos se destaca de manera se da conocimiento sobre el papel del farmacéutico en el cadena de suministro de medicamentos, desde su elaboración, distribución y el expendio y la dispensación al paciente, así mismo es fundamental que se garantice la disponibilidad de los productos, en dichos estudios de meta análisis concluyeron clara perfil para para su participación en los procesos de composición, calidad, adquisición, almacenamiento, usos, la vigilancia farmacéutica y la logística inversa.

Según Seiter (2011), bajo el concepto de resolver algunos problemas de la cadena de gestión de medicamentos, son transacciones administrativas, presupuestales, transportes y el sistema de información desde la fabricación hasta el usuario final del paciente, cuya finalidad es disminuir brechas de acceso a los medicamentos e incrementar el presupuesto en el sector público y sector privado existen redes integradas muy avanzados para su mejor control y eficiencias mientras que en el sector público la capacidad administrativa limita las cuales son administrados por la gestión central.

Según Rodríguez y Roig (2020) la gestión de suministro de medicamentos (GSM) está conformado por los procesos de gestión donde ellos aseguran la calidad así como el abastecimiento de las medicinas, si existiera el caso desabastecimiento podría ser negativo para la salud de los usuarios, es fundamental tener un modelo de GSM que propone 12 modelos desde la lista de medicamentos, adquisición, garantía de calidad, gestión, uso racional, suministro ante emergencias, eliminación y la farmacovigilancia, debido a que este se utiliza como sustento para establecer el trabajo en torno a los medicamentos cubriendo las etapas vinculadas en la gestión de estos; dando inicio desde la fabricación de medicamentos hasta su adecuado uso por parte del paciente.

Asimismo, Krawjesky et al. (2008) menciona que está gestión de suministro se basa en formular estrategias de organización, control y motivar que los recursos participes del flujo de servicios y materiales en las instituciones; con esto se busca la satisfacción de las competencias primordiales de las entidades.

Respecto a las dimensiones de la gestión de suministros de medicamentos, se tiene como primera a la selección, para Rodríguez y Roig (2020) la selección es el proceso de realizar la elección de los medicamentos correctos que cumple con la expectativas y las requerimientos de los usuarios en las cantidades suficientes y la presentación correcta así mismo la OPS (2001) menciona que la selección es tener una lista de suministros medicinales básicas que cumpla con las necesidades de los usuarios y que garantice su seguridad y eficiencia de estos. Menciona además que los criterios de selección de insumos medicinales deben contar desde un inicio con los requerimientos que se necesitan para atender a los pacientes, con los insumos y condiciones que requieren los sistemas de salud.

Como segunda dimensión se tiene a la programación que según Ballou (2004) para su programación a nivel hospitales es necesario tener presente los niveles de stock teniendo como antecedente la demanda y la salida de productos, la cual permite realizar la estimación de las necesidades para el siguiente año mediante la planeación anual, mensual, semanal y diaria, teniendo en cuenta las fechas de vencimiento y la escasez que tiene a nivel de los almacenes.

La tercera dimensión es la adquisición que según menciona según Ballou (2004) es una etapa del proceso de compras de las materias primas, suministros y otros componentes, y están dados por actividades de: seleccionar, evaluar, negociar contratos, comparar precios, programar compras, evaluar las condiciones de venta, realizar el análisis de los productos provenientes del exterior, calcular el precio y servicio por la demanda y dar condiciones para recibir bienes.

Seiter (2011) la función de adquisición de medicamentos busca satisfacer los criterios y conseguir precios que sean bajos y disponibles para el rubro farmacéutico estatal y privado, menciona además que hay debilidad con el periodo efectivo de la cadena de suministro y de entrega final al paciente; sin que los medicamentos a precios bajos no logren adquirirlos los usuarios, o no son los suficientes para cubrir la demanda o caso contrario no son admitidos por los pacientes que creen que los genéricos no son efectivos.

Como cuarta dimensión se encuentra el almacenamiento que, para Ballou (2004) es importante la caracterización de los productos, peso, volumen, valor, riesgo, inflamabilidad, termosensibles y las condiciones de almacenamiento, es importante el cumplimiento de las etapas para generar una eficacia y eso están

agrupados en categorías: como relaciones de peso y el volumen, valor y peso, susceptibilidad y caracterizar el proceso de riesgo de cada producto.

Como ultima dimensión se tiene la distribución, para Ballou (2004) es un canal de la distribución de manera física es el tiempo y espacio para la atención de los usuarios, mientras Seiter (2011), la distribución como parte de la cadena de suministro, se necesita un control constante y sólido para dar seguridad en la calidad de la cadena de abastecimiento.

Según MINSA (2015) se dan pautas para el cumplimiento de manera adecuada el proceso de distribución con las condiciones dadas de temperatura, humedad y manipulación durante el transporte, la cual garantice la calidad de los mismos de calidad e integridad.

En cuanto a la segunda variable, calidad de servicio, Vértice (2008) nos menciona que la calidad es un conjunto características que se esperan de un producto y servicio es satisfacer las necesidades de los usuarios acorde a lo que requieren, para otorgar un servicio de calidad no es solo ser amable y mostrarse gentil, la CS se basa en requerimientos y expectativas de los usuarios, para eso se debe conseguir un nivel de excelencia que las entidades fijan lograr para satisfacer a los usuarios entre los procesos , recursos y organizacional.

Para Donabedian (2001) refiere la definición de la calidad de atención médica implica las especificaciones de tres componentes: El factor que otorga el producto de interés, sus atribuciones del fenómeno que se va emitir un juicio de apreciación y los protocolos que coloquen a cada atributo en una escala de lo mejor a lo peor, son evaluados mediante dimensiones de estructura, proceso y resultado.

Por otro lado, Parasuraman et al. (1991) la calidad del servicio (CS) desde la perspectiva de los clientes se conceptualiza como el grado de discordancia de la existencia de las expectativas de los usuarios y también sus percepciones. Las expectativas son los pretensiones y necesidades de los usuarios-consumidores, mientras que las percepciones son las opiniones de las personas sobre los servicios que reciben. Por lo tanto, los consumidores califican la calidad de atención comparando lo que esperaban de la atención dada y de la atención recibido. De esta forma, los clientes percibirán un servicio de buena calidad si su experiencia cumple o supera sus expectativas iniciales. Por otro lado, si la experiencia del

servicio no cumple con las expectativas, el servicio se clasifica como de mala calidad.

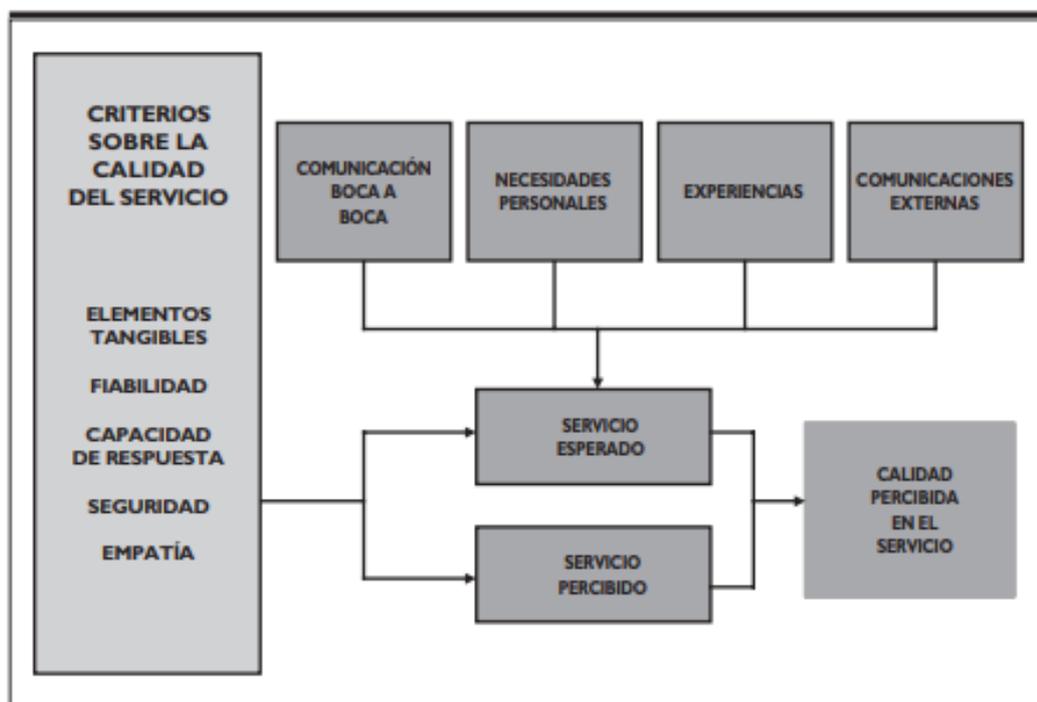
La calidad de servicio es una aproximación del servicio esperado y recibido se mide el grado de las exigencias dadas por el cliente las cuales fueron percibidos y donde pueden dar una opinión de la impresión del servicio recibido, dado por la eficacia, experiencia, comunicación y opiniones de terceros (Camisón et al., 2006).

Mientras Cronin y Taylor (1992), en un estudio de la medición de CS y la satisfacción del usuario, donde la prueba la operacionalización de la calidad percibida, la importancia de la CS percibidas y sus satisfacciones, dan como conclusión que la CS está dado en el desempeño, es un antecedente de la satisfacción del cliente donde tiene los propósitos de realizar la adquisición.

Para poder ser medida la CS, uno de los modelos más reconocidos es el modelo SERVQUAL, dado por Parasuraman et al., (1988), el cual posee 5 dimensiones que están contenidos por elementos tangibles (aparición de lugar, equipo y personal), fiabilidad (cumplimiento del servicio prometido desde la primera vez), capacidad de respuesta (ayudar o servir de manera eficaz el servicio), seguridad (habilidad de dar la confianza al cliente) y empatía (atención personalizada). Así mismo bajo el mismo criterio dan como propuesta la escala de SERVQUAL en la que señalan que las calidades de servicio tienen 5 dimensiones dando como resultado la diferenciación expectativas y percepciones sobre servicio recibido, donde vincula 4 elementos de expectativa: la comunicación boca-oído, necesidades del cliente, experiencias previas del cliente y la comunicación externa. Así mismo el instrumento contiene 22 preguntas (Zeithaml et al., 1990).

Figura 1

Dimensiones y concepto de calidad de servicio



Nota: Obtenido de Zeitmaml, Parasunaman y Berry (1990)

Para las dimensiones de la CS, se encuentran los elementos tangibles, para Zeitmaml et al. (1990) son los aspectos de las conexiones, equipos y todos los materiales de comunicación, como tangible es la selección adecuada de un equipo que ayuda con la calidad de servicio como una compra de equipos de última tecnología. Parasunaman et al. (1988), mencionan que estos consideran las conexiones físicas, equipamientos o insumos, costos, imagen y elementos anotados.

Como segunda dimensión se tiene a la fiabilidad, según Zeitmaml et al. (1990) está dado por la capacidad de brindar el servicio pactado que sea consciente y confiable, es entonces que el encargo se entrega desde el principio así la organización efectúa su palabra, es así como se refiere a la precisión del registro, donde la entrega se realice dentro del periodo señalado, etc... Parasuraman et al. (1988) sostiene que la fiabilidad, tiene en cuenta el discernimiento, la competencia, así como el protocolo de los individuos, además de la aptitud para obtener la confiabilidad, así como la aspiración. La seguridad se refiere a la aptitud de los trabajadores, la seguridad en el registro también la evaluación desarrollada, certeza

de que el usuario posee de obtener el encargo acordado, lo que quiere decir, brindar el servicio dentro del periodo determinado de forma adecuada.

Como tercera dimensión se tiene a la capacidad de respuesta (CR), para Zeithaml et al. (1990) definen la CR como la manera de atender a los usuarios, con la disponibilidad de ayudar y brindar un servicio dentro del periodo establecido cuando realice algún tipo de pregunta, incomodidad, inconvenientes o requerimiento. Parasuraman et al. (1988), sostiene que la CR es la disposición que se tiene para cooperar con los usuarios proporcionándoles una atención veloz y correcta, mide si el número de trabajadores son los adecuados para brindar el servicio, además del tiempo que esperan para que se les atienda.

La cuarta dimensión es la seguridad, donde Zeithaml et al. (1990) explican que el trabajo con profesionalismo las actitudes que se demuestras, la cortesía en la cual la amabilidad y el respeto al cliente, donde prime la veracidad y la honestidad, las cuales darán la seguridad garantizando frente a los peligros y riesgos. Parasuraman et al. (1988) explican a la disposición de hacer entrega la atención acordada de manera segura.

Como ultima dimensión de la variable dependiente, es la empatía que para Zeithaml et al. (2010) hace referencia al grado en el que se atiende a una persona de forma personalizada, este debe de ser distribuido personalizando el servicio o adaptándose a las necesidades de los clientes y Parasuraman et al. (1988) sostienen que incorpora, así como da grados personalizados de asistencia frente a los requerimientos del demandante. La empatía trata de la evaluación de la atención, así como del interés que presenta el personal de la organización dirigida a los clientes y la seguridad que se otorga de forma personalizada. Para que se desarrolle la empatía se necesita un mejor intercambio de ideas con los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El trabajo de investigación fue de tipo aplicada, donde se indagó desarrollar conocimientos y profundizar en establecer a través de la ciencia, usada como medio para cubrir lo observado y específicamente necesitado (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2020).

Respecto al nivel fue explicativa, puesto que se procura saber sobre la incidencia que ejercen las dos variables. Para Cazau (2006) el estudio de nivel alcance explicativo procura conocer la razón de los fenómenos mediante la determinación de una interrelación de causa y efecto.

Además, Sánchez (2019) según su enfoque fue cuantitativo, porque se enfoca en medir fenómenos, mediante la utilización de técnicas con estadística analizando la data recogida, los propósitos que más se destacan son las maneras de explicar, predecir y controlar el objeto de causa y una posible predicción de su ocurrencia y a partir de la vigilancia de estas.

Se usó el método hipotético deductivo, siendo estas hipótesis la iniciación para nuevas deducciones con principios o normas y empleando reglas, que lleguen a deducirse verificándose de manera empírica, y si existe vínculo con los hechos, se comprobara la verdad o falsedad de hipótesis inicial, de tal forma que si la hipótesis caen a deducciones contradictorias, este método posibilita reconstruir continuamente el sistema teórico y metodológico catalogándose fundamental como método para realizar conocimientos (Rodríguez & Pérez, 2017).

En cuanto al diseño fue no experimental, según Neill y Cortez (2018) indican no se posee control de la variable independiente, que no conforma al grupo que se estudiará. También, el investigador observó fenómenos naturalmente, sin entrar en su desarrollo, y por el periodo de ejecución fue transversal.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Gestión de suministro de medicamentos (GSM)

Definición Conceptual: La GSM son transacciones administrativas, presupuestales, transportes y el sistema de información desde la fabricación hasta el usuario final del paciente, que consiste en garantizar el acceso de los medicamentos, por ello es importante que los objetivos se deben cumplir en toda la

cadena de procesos de una gestión de manera eficiente y oportuna que pueda beneficiar las necesidades de los usuarios, para recuperar la confianza y el impacto positivo del sistema de salud (Seiter, 2011).

Definición Operacional: La GSM es un conjunto de cadenas técnicas y procesos administrativos las cuales fueron medidos por; selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución en cumplimiento a la R.M. N° 116-2018/MINSA (MINSA, 2018). (Anexo 2)

Indicadores: mide las características de la variable de gestión de suministro de medicamentos en la siguiente tabla 1.

Tabla 1

Indicadores de la gestión de suministro de medicamentos

Gestión de suministro de medicamentos	Indicadores
Selección	De acuerdo con PNUME Validación de códigos Lista aprobada
Programación	Módulo de programación Cronograma de programación Herramientas de programación
Adquisición	Oportunidad de adquisición Presupuesto transferido del SIS Medicamentos no adquiridos
Almacenamiento	Cumplimiento BPA Transferencias productos Gestión de stock
Distribución	Cumplimiento BPT Modalidades distribución Documentación correcta

Nota: Elaboración propia

Escala de medición

Se usaron una escala ordinal y una escala tipo Likert de hasta 5 puntos para responder a cada ítem del cuestionario, representan categorías o grupos con orden tiene la propiedad de la identidad y magnitud. (Giampaolo, 2010).

Tabla 2*Escala de medición Likert para gestión de suministro de medicamentos*

Alternativa de respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Baremos: se usaron los rangos dados en la siguiente tabla 3.

Tabla 3*Nivel y rango para gestión de suministro de medicamentos*

Nivel	Rango
Eficiente	83-110
Regular	52-82
Ineficiente	22-51

Variable Dependiente: Calidad de servicio (CS)

Definición Conceptual: Según Parasuraman et al. (1988), la CS es el juicio generalizado de los usuarios referente a la excelencia o supremacía de las organizaciones en base a las inquietudes de los clientes entre las expectativas y sus percepciones se basan en tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Definición Operacional: Se midieron con la escala propuesta Parasuraman et al., (1988) mediante el cuestionario adaptado de la escala de SERVQUAL y con una escala ordinal de niveles de rango como: eficiente, regular e ineficiente. (Anexo 2)

Indicadores: mide las características de la variable de CS en la tabla 4.

Tabla 4*Indicadores de la calidad de servicio.*

Calidad de servicio	Indicadores
Elementos Tangibles	Sistemas y equipos actualizados Local organizado Personal presentable
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Entregan en el tiempo prometido Sincero interés resolver problemas

Capacidad de Respuesta	Rapidez del servicio Los empleados nunca están demasiados ocupados Los empleados están siempre dispuestos a ayudar
Seguridad	Los empleados inspiran confianza Los empleados amables Conocimiento suficiente
Empatía	Atención individualizada Horarios convenientes Comprenden la necesidad del usuario

Nota: Elaboración propia

Escala de medición

Se usaron una escala ordinal y una escala tipo Likert de hasta 5 puntos para responder a cada ítem del cuestionario, representan categorías o grupos con orden tiene la propiedad de la identidad y magnitud (Giampaolo, 2010).

Tabla 5

Escala de medición Likert para calidad de servicio

Alternativa de respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Baremos: se usaron los rangos dados en la tabla 6.

Tabla 6

Nivel y rango para calidad de servicio

Nivel	Rango
Buena	83-110
Regular	52-82
Mala	22-51

3.3. Población, muestra y muestreo

Una población para Hernández y Mendoza (2018) viene a ser aquel conjunto de varios elementos que usualmente tienen las mismas particularidades a ser observados, para la investigación se consideraron a un total de 100 personas entre

químicos farmacéuticos, otros profesionales de la salud y personal técnico que acuden al almacén especializado de medicamentos de una red de salud de Ayacucho.

Criterio de inclusión:

- Químicos Farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico que han recibido, al menos una atención en el almacén especializado de medicamentos.

Criterio de exclusión:

- Químicos Farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico que no estén laborando en el servicio de farmacia.
- Químicos Farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico que no hayan recibido ninguna atención en el almacén especializado de medicamentos.
- Químicos Farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico que no desean participar.

La muestra es una parte de la población que se está estudiando y dicho tamaño será representativa para luego decir o generalizar los resultados de la población que se pretende estudiar, asimismo se recopiló la información oportuna (Hernández y Mendoza, 2018). Dicha muestra se obtuvo con la prueba estadística, dando 80 Químicos Farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico que acuden al almacén especializado de medicamentos en una red de salud de Ayacucho, se calculó usando la fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 * N * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N - 1) * E^2}$$

Donde:

Z (nivel de confianza) : 1.96

N (población total) : 100

P (0.5) : 0.5

Q (0.5) : 0.5

E (5%) : 0.05

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 * 100 * 0.5 * 0.5}{(1.96)^2 * 100 * 0.5 * 0.5 + (100 - 1) * (0.05)^2} = 79.510 <> 80$$

En cuanto al muestreo, se utilizó el probabilístico, donde cada una de ellas tienen la misma posibilidad a ser elegidas y para formar la muestra, con el fin de que la muestra sea representativa. (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a la unidad de análisis, estuvo conformado por Químicos Farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico que realizan sus actividades en el área de farmacia de una red de salud de Ayacucho, las cuales deben cumplir con los criterios estipuladas en el párrafo anterior.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a la técnica, para Carrasco (2018), son usadas para recopilar información tienen como propósito recabar datos de personas o documentación. Por lo que, se usó la técnica de encuesta donde se recolectó las expectativas y percepciones respecto a las variables, y así poder llegar a cumplir las metas propuestas.

Mientras que los instrumentos, para Ñaupas et al. (2019), son herramientas que sirven para recoger información poseen un esquema estructurado, la cual mantiene un orden en base a los que se quiere investigar; los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios adaptados, uno que midió la GSM y el otro la CS, con 22 ítems dividido en 5 dimensiones para cada variable, los dos cuestionarios tuvieron un total de 44 ítems, así mismo fueron utilizados para su medición la escala de Likert las dos variables:(1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, así mismo las fichas técnicas de cada instrumentos están los anexos 3 y 4.

Validez

Los cuestionarios fueron cuantificados la validez mediante 3 expertos con cargos de gestión en direcciones y contar el título de maestro en sector, campo de la salud pública y administración farmacéutica. Donde los siguientes criterios serán evaluados claridad, coherencia y relevancia (Anexo 5).

Confiabilidad

Se realizó una prueba de piloto con 15 Químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico que alguna vez acudieron al almacén especializado de medicamentos en una red de salud en Ayacucho y que laboran en el área de farmacia, fueron evaluados con la escala de Likert de 1 a 5, las cuales

se procesaron los datos para el alfa de Cronbach, donde se obtuvieron de un coeficiente de 0.854 para GSM y 0.827 para CS. (anexo 6)

Tabla 7

Confiabilidad

Cuestionario	Resultado alfa de Cronbach
Gestión de suministro de medicamentos (GSM)	0.854
Calidad de servicio (CS)	0.827

Nota: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se comenzó recabando los datos al aplicar los cuestionarios adaptados, uno para la GSM y otro para la CS , estos se aplicaron a químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico de la red de salud en Ayacucho, el encuestado estuvo informado sobre el objetivo del estudio y las alternativas de marcar y su participación, así mismo se explicó el anonimato la cual solo debe marcar la alternativa según su respuesta, para la reunir la información en estudio se empleó el cuestionario de manera presencial previamente socializado y explicado a los usuarios que acudieron al almacén especializado de medicamentos de una red de salud en Ayacucho.

Con la información recabados se procedió a realizar la estadística tanto descriptiva e inferencias, con ello se procedió y se evaluó en tablas y figuras para que puedan ser mejor entendidas, está actividad se realizó a través de los programas Office, así como el SPSS v.26, posterior a dicho procesamientos se tuvo una información de datos que realizaron el análisis y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Se obtuvieron dos tipos de resultados descriptivos, que consisten en la evaluación de cada una de las variables y el estado en el que se encuentre, esto con la ayuda de la información recabada; la información se procesó de los cuestionarios que se aplicaron, para ello se utilizó el SPSS, para luego ser transformados en gráficos y tablas. Posteriormente se expondrán los resultados

inferenciales, que consisten en las contrastaciones de hipótesis planteadas en este estudio, primero se creó matrices de niveles y puntuaciones el cual permitió llevar a cabo los análisis pertinentes, para lograrlo se utilizó el SPSS; Finalizando con las pruebas de hipótesis, que como primer paso se crearon diagramas de dispersión mediante el estadígrafo Kolmogórov-Smirnov (K - S) para la prueba de normalidad, y la contratación de las hipótesis que se aplicó fue la regresión lineal ordinal utilizada para hallar el grado de influencia entre variables.

3.7. Aspectos éticos

Para los criterios éticos se respetaron para la investigación, se tuvieron en cuenta los propuestos por la UCV (2020), los cuales se describen a continuación:

Autonomía: Cada participante fue libre de elegir si desea o no ser parte de la investigación, este puede ser antes de su inicio en su proceso o cuando lo considere necesario.

Beneficencia: en el presente trabajo de investigación se veló el bienestar o que cada participante sea beneficiado y no perjudicado.

Integridad humana: Se tiene a la persona por encima de los intereses de la ciencia, muy independiente de donde provenga, ya sea etnia, género, étnica y cultura.

No Maleficencia: Cuando se realizó la investigación se cuidó de no perjudicar a los participantes ni a la población en general, por lo tanto, se debe de cuidar a todo el que esté involucrado en el estudio física y psicológicamente.

Respeto de la propiedad intelectual: el proceso de la investigación se respetó cada derecho de autor, así como cada párrafo será referenciado e interpretado, con ello se evitó todo tipo de plagio.

Responsabilidad: Se asumió cada consecuencia que se deriven el desarrollo de la investigación y sus resultados.

Transparencia: los datos obtenidos en esta investigación fueron presentados tal como se obtuvieron, no se tuvo ningún tipo de manipulación en ellos, además la información que se obtuvo es confiable ya que estos pasaron por pruebas de validez y confiabilidad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo.

Gestión de suministro de medicamentos (GSM) vs calidad de servicio (CS)

Objetivo general:

Tabla 8

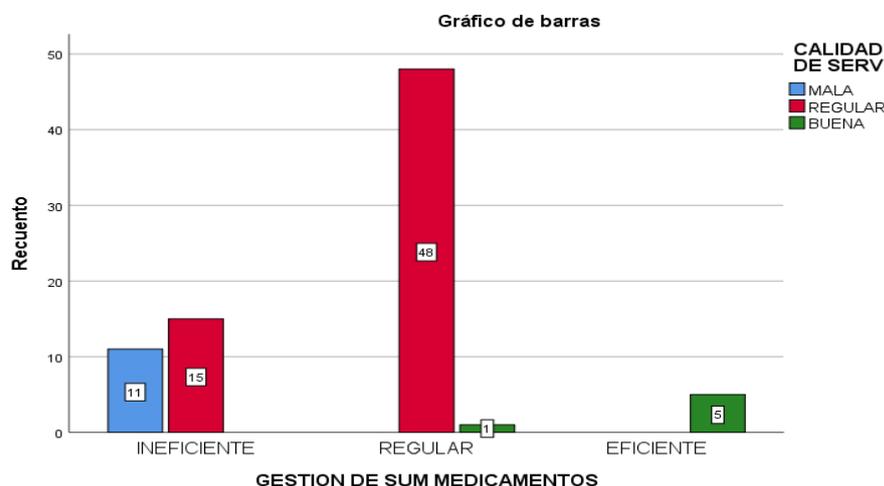
Tabla cruzada de GSM y CS

		Calidad de servicio			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gestión de suministro de medicamentos	Ineficiente	Recuento	11	15	0	26
		% del total	13,8%	18,8%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	0	48	1	49
		% del total	0,0%	60,0%	1,3%	61,3%
	Eficiente	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%
Total		Recuento	11	63	6	80
		% del total	13,8%	78,8%	7,5%	100,0%

Nota: elaboración propia

Figura 2

GSM y la calidad del servicio



Con respecto a la tabla 8 y figura 2 se puede visualizar que, del total de encuestados, el 60.0% expresan que la GSM es regular y la calidad del servicio también es regular, para el 18.8% expresan que la GSM es ineficiente y para la calidad de servicios es mala.

Objetivo específico 1:

Gestión de suministro de medicamentos(GSM) vs elementos tangibles

Tabla 9

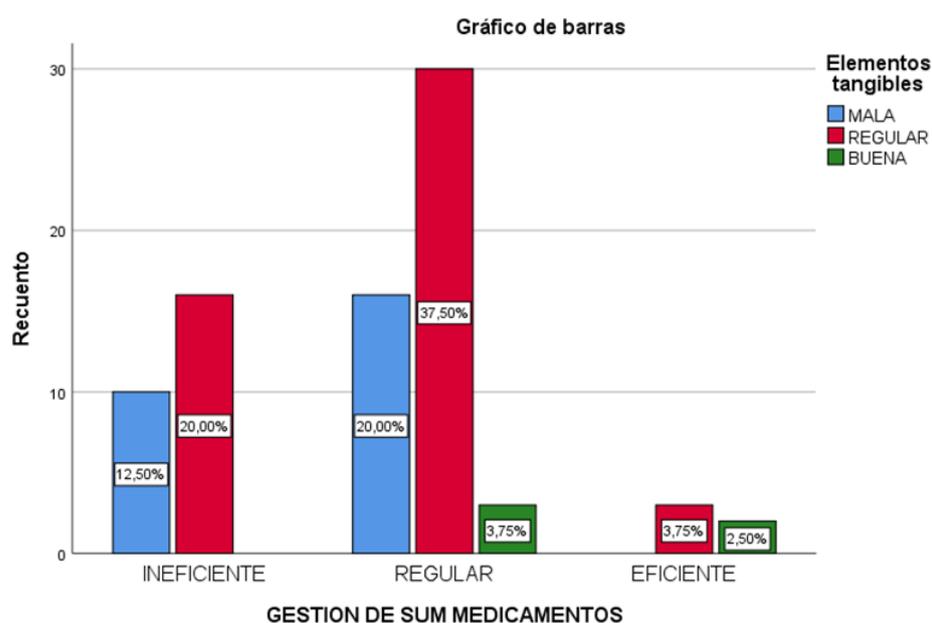
Tabla cruzada de GSM y la dimensión de elementos tangibles

		Elementos tangibles			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gestión de suministro de medicamentos	Ineficiente	Recuento	10	16	0	26
		% del total	12,5%	20,0%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	16	30	3	49
		% del total	20,0%	37,5%	3,8%	61,3%
	Eficiente	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	3,8%	2,5%	6,3%
Total	Recuento	26	49	5	80	
	% del total	32,5%	61,3%	6,3%	100,0%	

Nota: elaboración propia

Figura 3

Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de elementos tangibles



De acuerdo con la tabla 9 y figura 3 se exhibe que para el 37.5% expresan que la GSM es regular y para los elementos tangibles es regular, mientras que para el 20% indican que la GSM es ineficiente y para los elementos tangibles es mala.

Objetivo específico 2:

Gestión de suministro de medicamentos(GSM) vs fiabilidad

Tabla 10

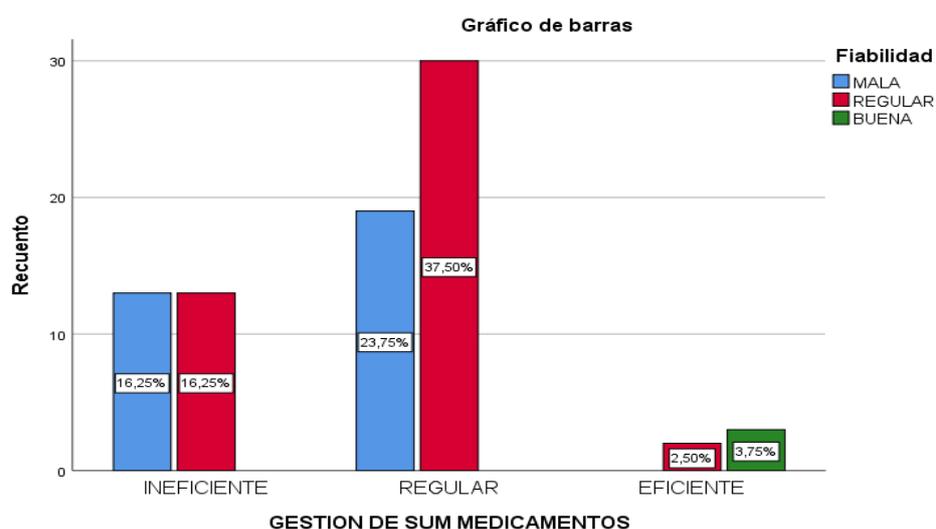
Tabla cruzada de GSM y la dimensión de fiabilidad

		Fiabilidad			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gestión de suministro de medicamentos	Ineficiente	Recuento	13	13	0	26
		% del total	16,3%	16,3%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	19	30	0	49
		% del total	23,8%	37,5%	0,0%	61,3%
	Eficiente	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	2,5%	3,8%	6,3%
Total		Recuento	32	45	3	80
		% del total	40,0%	56,3%	3,8%	100,0%

Nota: elaboración propia

Figura 4

Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de fiabilidad



De conformidad con la tabla 10 y figura 4, se exhibe que el 37.5% indican que la GSM es regular y la fiabilidad del almacén es regular, después para el 23.8% expresan que la GSM es regular y la fiabilidad de los almacenes es mala.

Objetivo específico 3:

Gestión de suministro de medicamentos(GSM) vs capacidad de respuesta

Tabla 11

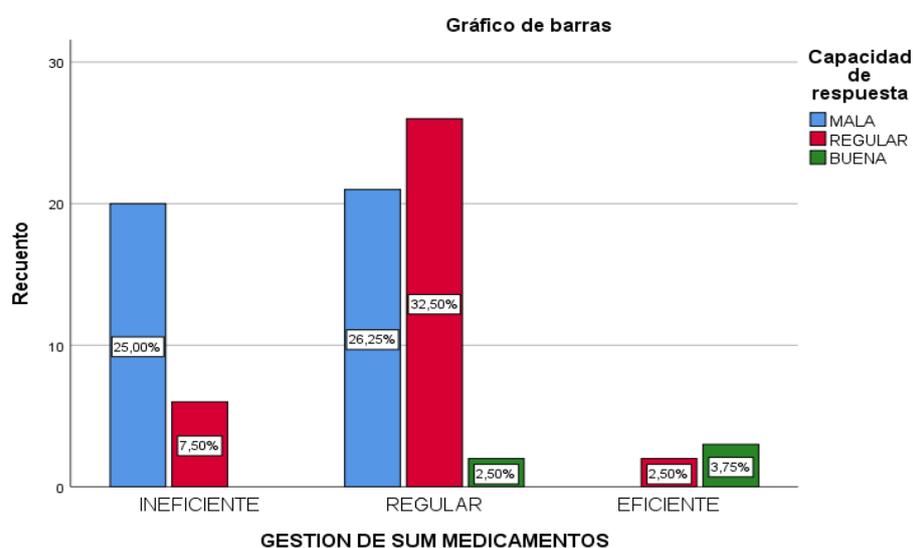
Tabla cruzada de GSM y la dimensión de capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta				
		Mala	Regular	Buena	Total	
Gestión de suministro de medicamentos	Ineficiente	Regular	20	6	0	26
		% del total	25,0%	7,5%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	21	26	2	49
		% del total	26,3%	32,5%	2,5%	61,3%
	Eficiente	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	2,5%	3,8%	6,3%
Total	Recuento	41	34	5	80	
	% del total	51,2%	42,5%	6,3%	100,0%	

Nota: elaboración propia

Figura 5

Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de capacidad de respuesta.



De acuerdo con la tabla 11 y figura 5 se visualiza que acuerdo con el criterio del 32.5% expresan que perciben la GSM es regular y para la capacidad de respuesta del almacén también es regular, mientras que el 26.3% indican que la GSM es regular y la capacidad de respuesta es mala.

Objetivo específico 4:

Gestión de suministro de medicamentos(GSM) vs seguridad

Tabla 12

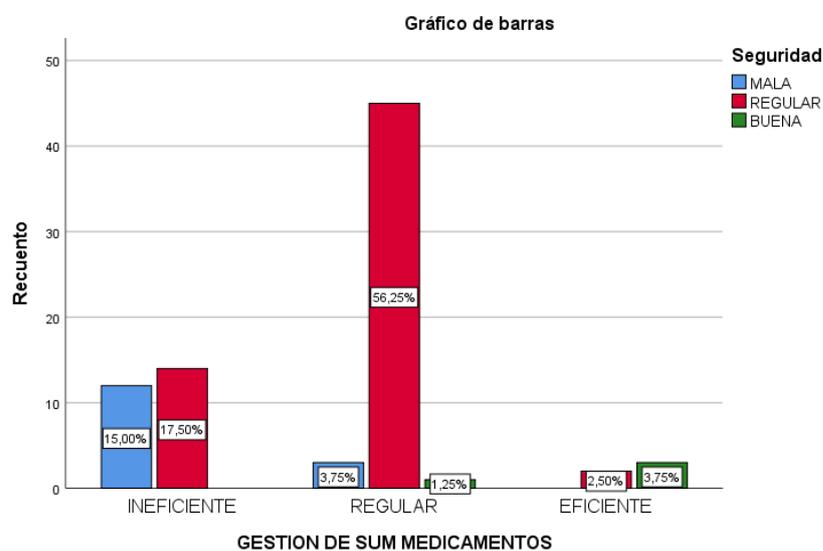
Tabla cruzada de GSM y la dimensión de seguridad

			Seguridad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión de suministro de medicamentos	Ineficiente	Recuento	12	14	0	26
		% del total	15,0%	17,5%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	3	45	1	49
		% del total	3,8%	56,3%	1,3%	61,3%
	Eficiente	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	2,5%	3,8%	6,3%
Total	Recuento	15	61	4	80	
	% del total	18,8%	76,3%	5,0%	100,0%	

Nota: elaboración propia

Figura 6

Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de seguridad



De acuerdo con la tabla 12 y figura 6 se visualiza que el 56.3% del total de encuestados, indican que la GSM es regular y la seguridad del almacén es igual, mientras que para el 17.5% indica que la GSM es ineficiente y la seguridad del almacén es regular.

Objetivo específico 5:

Gestión de suministro de medicamentos(GSM) vs empatía

Tabla 13

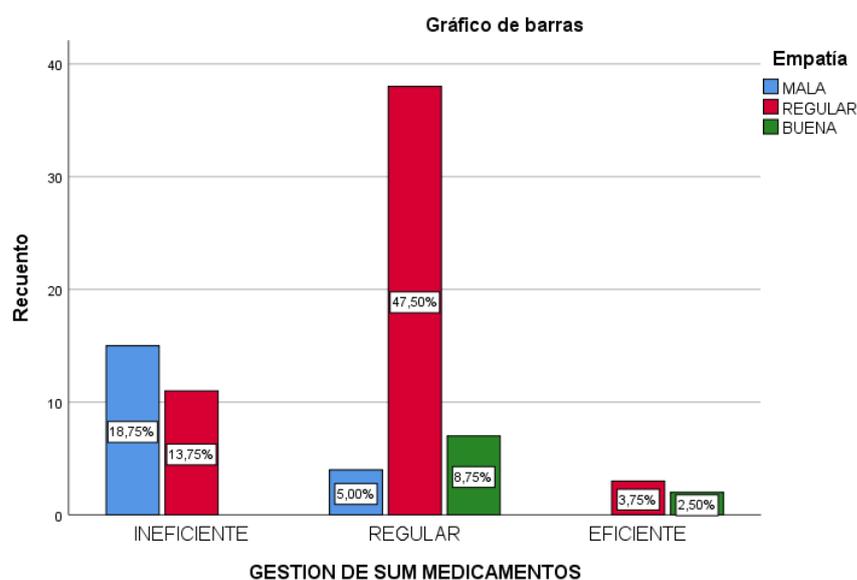
Tabla cruzada de GSM y la dimensión de empatía

		Empatía			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gestión de suministro de medicamentos	Ineficiente	Recuento	15	11	0	26
		% del total	18,8%	13,8%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	4	38	7	49
		% del total	5,0%	47,5%	8,8%	61,3%
	Eficiente	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	3,8%	2,5%	6,3%
Total		Recuento	19	52	9	80
		% del total	23,8%	65,0%	11,3%	100,0%

Nota: elaboración propia

Figura 7

Gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de empatía



De conformidad con la tabla 13 y figura 7 se puede exhibir que para el 47.5% del total de encuestados expresan que la GSM es regular y la empatía del almacén especializado igual, mientras que para el 18.8% indican que la GSM es ineficiente y la empatía del almacén especializado es mala.

Resultados inferenciales.

La prueba de normalidad es una información muy importante para determinar la prueba de hipótesis correcta y tener resultados exactos, por lo cual se programó dos situaciones de darse en las pruebas.

Donde el valor de la “p” fueron para evaluar las dos propuestas.

- Ho: La base de la data muestra distribución normal.
- Hi: La base de la data no muestra distribución normal.

Donde la α es la significancia, con un nivel de confiabilidad de 95% y margen de error del 5% (0.05) $\alpha = 5\%$

Donde podemos decir, si el valor del coeficiente es menor que el nivel de significancia α , se procederá al rechazo de la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Hi). Para la presente investigación, se usó la prueba Kolmogorov Smirnov, que es utilizado para las muestras mayores a cincuenta, donde la muestra en estudio fue de 80, se aplicó esta prueba verificar la normalidad de los datos.

Tabla 14

Prueba de normalidad

	Kolmogorov – Smirnov (K-S)		
	Estadístico	gl	Sig.
VI: Gestión de suministro de medicamentos	,353	80	,000
VD: Calidad de servicio	,417	80	,000

Nota: Base de datos de estudio

Donde podemos indicar en la Tabla 14 que las 02 variables tienen un nivel de significancia de $p=0.000$ y 0.000 , el cual es menor al nivel de significancia dado de 0.05. por ello rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que la distribución de los datos de ambas variables no es normal.

Hipótesis general:

Ho: No existe influencia significativa de la GSM en la CS del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la GSM en la CS del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Tabla 15

Ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	337,383			
Final	150,104	187,279	19	,000

Nota: Función de enlace: Logit.

Según los resultados presentados en la tabla 15, se puede inferir que el análisis de ajuste revela un valor de significancia (0,000) que se encuentra por debajo del umbral establecido de error (0,05). Se acepta la hipótesis alterna y rechazo la hipótesis nula. En otras palabras, se puede afirmar que existe una influencia significativa de la GSM en la CS del almacén especializado.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,904
Nagelkerke	,906
McFadden	,398

Nota: Función de enlace: Logit.

Con lo presentado la tabla 16, se observa que tanto el valor del Pseudo R² de Cox y Snell como el valor del Pseudo R² de Nagelkerke indican que GSM explica aproximadamente el 90,4% y 90,6%, respectivamente, a la calidad de servicio. Estos valores sugieren que el modelo presenta un buen ajuste a los datos, ya que están cercanos a 1.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Tabla 17

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	214,843			
Final	90,996	123,847	19	,000

Nota: Función de enlace: Logit.

Según los resultados presentados en la tabla 17, el análisis de ajuste revela un valor de significancia (0,000) que se encuentra por debajo del umbral establecido de error (0,05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, se afirma que existe una influencia significativa de la GSM en los elementos tangibles del almacén especializado.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,787
Nagelkerke	,801
McFadden	,381

Nota: Función de enlace: Logit.

De acuerdo con lo presentado en la tabla 18, se visualiza que el valor del Pseudo R² de Cox y Snell y Pseudo R² de Nagelkerke afirman que la GSM explica aproximadamente el 78,7% y 80,1%, respectivamente, los elementos tangibles. Estos valores sugieren que el modelo presenta un buen ajuste a los datos, ya que están cercanos a 1.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Tabla 19

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	192,664			
Final	71,943	120,721	19	,000

Nota: Función de enlace: Logit.

Según los resultados presentados en la tabla 19, el análisis de ajuste revela un valor de significancia (0,000) que se encuentra por debajo del umbral establecido de error (0,05). Se acepta la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, se puede afirmar que existe una influencia significativa de la GSM en la fiabilidad del almacén especializado.

Tabla 20

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,779
Nagelkerke	,794
McFadden	,381

Nota: Función de enlace: Logit.

De acuerdo con lo presentado en la tabla 20, se visualiza que el resultado de la Pseudo R² de Cox y Snell y Pseudo R² de Nagelkerke afirman que la GSM explica aproximadamente el 77,9% y 79,4%, respectivamente, en la fiabilidad. Estos valores sugieren que el modelo presenta un buen ajuste a los datos, ya que están cercanos a 1.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Tabla 21

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	213,143			
Final	,000	213,143	19	,000

Nota: Función de enlace: Logit.

Según los resultados presentados en la tabla 21, el análisis de ajuste revela un valor de significancia (0,000) que se encuentra por debajo del umbral establecido de error (0,05). Se acepta la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, se afirma que existe una influencia significativa de la GSM en la capacidad de respuesta.

Tabla 22

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,930
Nagelkerke	,944
McFadden	,632

Nota: Función de enlace: Logit.

Con lo presentado en la tabla 22, dan como resultado el Pseudo R² de Cox y Snell y Pseudo R² de Nagelkerke afirman que la GSM explica aproximadamente el 93,0% y 94,4%, a la capacidad de respuesta. Estos valores sugieren que el modelo presenta un buen ajuste a los datos, ya que están cercanos a 1.

Hipótesis específica 4:

Ho: No existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023.

Tabla 23

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	235,057			
Final	175,353	59,704	19	,000

Nota: Función de enlace: Logit.

Según los resultados presentados en la tabla 23, el análisis de ajuste revela un valor de significancia (0,000) que se encuentra por debajo del umbral establecido de error (0,05). Se acepta la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, se puede afirmar que existe una influencia significativa de la GSM en la seguridad del almacén especializado.

Tabla 24

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,526
Nagelkerke	,531
McFadden	,162

Nota: Función de enlace: Logit.

Con lo presentado en la tabla 24, se visualiza el Pseudo R² de Cox y Snell y Pseudo R² de Nagelkerke afirman que la GSM explica aproximadamente el 52,6% y 53,1%, respectivamente, a la seguridad. Estos valores sugieren que el modelo presenta un buen ajuste a los datos, ya que están cercanos a 1.

Hipótesis específica 5:

Ho: No existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Ha: Existe influencia significativa de la GSM y la dimensión de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

Tabla 25

Ajuste del modelo de la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	237,529			
Final	180,558	56,972	19	,000

Nota: Función de enlace: Logit.

Según los resultados presentados en la tabla 25, el análisis de ajuste revela un valor de significancia (0,000) que se encuentra por debajo del umbral establecido de error (0,05). Se acepta la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, se afirma que existe una influencia significativa de la GSM en la empatía.

Tabla 26

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,509
Nagelkerke	,515
McFadden	,159

Nota: Función de enlace: Logit.

De acuerdo con lo presentado en la tabla 26, se visualiza el Pseudo R² de Cox y Snell y Pseudo R² de Nagelkerke afirman que la gestión de suministro de medicamentos explica aproximadamente el 50,9% y 51,5%, respectivamente, a la empatía. Estos valores sugieren que el modelo presenta un buen ajuste a los datos, ya que están cercanos a 1.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos (GSM) en la calidad de servicio (CS) del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023, en el que se obtuvo como resultados que tanto el valor del Pseudo R^2 de Cox y Snell el Pseudo R^2 de Nagelkerke es que la GSM explica aproximadamente el 90,4% y 90,6%, respectivamente a la CS, por ello se puede afirmar de manera contundente que existe una influencia significativa de la GSM en la CS del almacén especializado; lo que se debe a que el 60.0% expresan que la GSM es regular y la CS también es regular, para el 18.8% expresan que la GSM es ineficiente y para la calidad de servicio es mala. Estos resultados contrastan con lo hallado por Cornetero (2019), busca explicar las causas y efectos de aplicar la gestión de almacenes en la calidad de servicios de almacenes de suministros de la Empresa Molitalia S.A. Lima, quien halló que la calidad de servicio del almacén incremento en un 40% gracias a la gestión de almacenes. Donde se validó el aumento de la CS en almacén como resultado de la gestión de almacenes. Concluyendo, según la contratación de la hipótesis fue significativa con 0.000, que la variable gestión de almacenes de medicamentos mejoran la CS del almacén de suministros en la empresa mencionada. Por su parte, Sisay (2019) se propuso valorar la GSM, equipos y reactivos y la percepción en la CS en nosocomios públicos de la capital de Etiopía, cuyos resultados demostraron que el 77.0% de los participantes indicó que no habían implementado de manera adecuada la GSM y el 56.0% no proporcionaba una calidad de servicio de acuerdo a los estándares, también se halló que existen pocas capacitaciones en compras, stock de medicamentos que representan los problemas a solucionar para proveer mejores servicios en el referido nosocomio africano.

Estos hallazgos se respaldan en lo referido por Ballou (2004) que indica que la gestión de suministros es el acumulo de las actividades eficaces, que se dan durante todo el canal de flujo, en la cual la materia base se transforma en productos con valor agregado para los clientes finales. Asimismo, menciona esta gestión no culmina con la entrega al consumidor, los productos podrán volverse obsoletos, dañados o dejen de funcionar y son regresados a sus orígenes para desecharlos, repararlos o eliminarlos y los componentes del sistema logístico son; dirigido al

cliente, demanda, la distribución, inventarios, tener materiales, tener los pedidos, selección, almacenamiento, compras, embalaje, manejo de bienes retornados, eliminación y desperdicio. A ello Donabedian (2001) refiere que la calidad de atención médica implica las especificaciones de tres componentes: El factor que otorga el producto de interés, sus atribuciones del fenómeno que se va emitir un juicio de apreciación y los protocolos que coloquen a cada atributo en una escala de lo mejor a lo peor, son evaluados mediante dimensiones de estructura, proceso y resultado.

Con relación con el objetivo específico 1, determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos(GSM) y la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023, se obtuvo como resultados del Pseudo R2 de Cox y Snell y Pseudo R2 de Nagelkerke es que la GSM explica aproximadamente el 78,7% y 80,1%, respectivamente, los elementos tangibles, dado los resultados se puede afirmar de manera contundente que existe una influencia significativa de la GSM en los elementos tangibles del almacén especializado; estos resultados son confirmados en lo encontrado en los resultados descriptivos, que evidencian que para el 37.5% expresan que la GSM es regular y para los elementos tangibles es regular, mientras que para el 20% indican que la GSM es ineficiente y para los elementos tangibles es mala. Estos resultados se asemejan a lo hallado por Miñano (2019) que se propuso determinar la influencia de la gestión administrativa(GA) de dispositivos médicos sobre la calidad de servicio de los cambios de los registros sanitarios en la Digemid- Lima, los hallazgos de la investigación se asemejan a mis resultados dado que para los elementos tangibles fue de 38,7 % estuvieron satisfechos con el servicio y el valor de la Pseudo R2 de Nagelkerke fue de 58,1% de la CS depende de la GA.

Lo que se respalda en lo fundamentado por Weenk (2022) que menciona que la GCS son etapas o pasos de planificación, abastecimiento, fabricación, entrega y devoluciones, con alcance muy variado y está dividido en tres dimensiones como: estratégica una parte que corresponde a la empresa que con el apoyo de los demás áreas contribuyen en el éxito en cada una de las actividades, teniendo en cuenta como estrategia para el futuro, y como segundo la dimensión técnica se refiere a los aspectos de infraestructura de fabricación y distribución, tecnologías diversos modelos de provisión, planificación y los sistemas de apoyo

informático y como tercer dimensión está el liderazgo y la persona la cual está dado por las actividades las compras, ventas y la posventa, dados por tomar decisiones, indicadores, trabajo en equipo y gestión. Mientras que, Zeitmaml et al. (1990) refiere que los elementos tangibles son los aspectos de las conexiones, equipamiento y todos los materiales de comunicación, como tangible es la selección adecuada de un equipo que ayuda con la calidad de servicio como una compra de equipos de última tecnología. Adicionalmente, Parasunaman et al. (1988), mencionan que estos consideran las conexiones físicas, equipamientos o insumos, costos, imagen y elementos anotados.

Al objetivo específico 2, determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos(GSM) y la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023, se obtuvo como resultados el Pseudo R^2 de Cox y Snell y Pseudo R^2 de Nagelkerke es que la GSM explica aproximadamente el 77,9% y 79,4%, respectivamente, en la fiabilidad, por lo que se puede afirmar de manera contundente que existe una influencia significativa de la GSM en la fiabilidad del almacén especializado; lo que guarda relación en los resultados descriptivos en el que se observa que para el 37.5% indican que la GSM es regular y la fiabilidad del almacén es regular, después para el 23.8% expresan que la GSM es regular y la fiabilidad de los almacenes es mala. Estos resultados se asimilan a lo encontrado por Granados (2021) su propósito fue explicar la influencia de la gestión logística en la CS del Nosocomio, Pueblo Libre 2021, encontró que la gestión de logística de medicamentos influye en un 26.0% en la CS, dado el coeficiente de determinación Rho Spearman = 0.510, concluye que se demuestra la existencia de la incidencia de la gestión logística en la CS. Los que tiene sustento en lo fundamentado por Frazelle (2002) respecto a la gestión de suministros de medicamentos(GSM) indica que es un proceso de realizar la administración y llevar las operaciones del suministro, así mismo también precisa la GSM es una red donde se encuentran involucrados las empresa, talento humano, instalaciones, sistema informático y el manejo de los materiales que unen a los proveedores y los clientes a través de un conjunto de planes donde la colaboración, integración y coordinar con los involucrados proveedores y clientes. Por otra parte, Zeitmaml et al. (1990) refiere que la fiabilidad está dada por la capacidad de brindar el servicio pactado que sea consciente y confiable, es entonces que el encargo se entrega

desde el principio así la organización efectúa su palabra, es así como se refiere a la precisión del registro, donde la entrega se realice dentro del periodo señalado, etc.

Al objetivo específico 3, determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos(GSM) y la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023, en el que se obtuvo como resultados el Pseudo R^2 de Cox y Snell y Pseudo R^2 de Nagelkerke es que la GSM explica aproximadamente el 93,0% y 94,4%, a la capacidad de respuesta, por lo que se puede afirmar de manera contundente que existe una influencia significativa de la GSM en la capacidad de respuesta; estos hallazgos se dieron debido a que el 32.5% expresan que perciben la GSM regular y para la capacidad de respuesta del almacén también es regular, mientras que el 26.3% indican que la gestión de suministros de medicamentos es regular y la capacidad de respuesta es mala. Estos resultados contrastan con los hallado por Aliaga y Alcas (2021) que dieron conocer el impacto de la gestión y la CS en los hospitales públicos de Lima en el parto humanitario, se evidenció que dentro de la administración se evidencia que la GSM impacta en la capacidad de respuesta 45.6% con un nivel de insatisfecho, es decir depende de la gestión administrativa y de la CS demostrando con el Pseudo R^2 de Nagelkerke el 48.4%, en la que también se encontró la influencia de la GA en la capacidad de respuesta de la calidad de servicios. Estos hallazgos se respaldan en lo referido por Javid et al. (2017) indica que la gestión de medicamentos es una actividad propia del profesional técnica y tener una capacidad suficiente de realizar la conducción de todos los procesos, la cual se atribuye en la mejor manera de decidir en seleccionar, cuantificar, pronóstico, adquisición, distribución y uso adecuado de los medicamentos, así mismo llevar una eficiente gestión de medicamentos las cuales se deben cumplirse estándares y buenas prácticas las cuales deben ser monitorizados. Dichos procesos deben ser monitorizados su desempeño, generar políticas y procedimientos para garantizar medicamentos disponibles y asequibles a los usuarios. Respecto a la capacidad de respuesta, Parasuraman et al. (1988) sostiene que es la disposición que se tiene para cooperar con los usuarios proporcionándoles una atención veloz y correcta, mide si el número de trabajadores son los adecuados para brindar el servicio, además del tiempo que esperan para que se les atienda.

Respecto al objetivo específico 4, determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos(GSM) y la dimensión de seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023, se obtuvo como resultados el Pseudo R^2 de Cox y Snell y Pseudo R^2 de Nagelkerke es que la GSM explica aproximadamente el 52,6% y 53,1%, respectivamente, a la seguridad, dado ello se puede afirmar que existe una influencia significativa de GSM en la seguridad del almacén especializado; lo que se debe a que el 56.3% del total de encuestados, indican que la GSM es regular y la seguridad del almacén es igual, mientras que para el 17.5% indica que la GSM es ineficiente y la seguridad del almacén es regular. Estos hallazgos se relacionan con los obtenidos por Arora y Gigras (2018) quienes se propusieron establecer la importancia de la gestión de la cadena de suministro(GCS) en la atención médica, con el objetivo de encontrar vulnerabilidad e identificar áreas débiles para mejorar con el fin de obtener mejores resultados y alta calidad en los servicios e incrementar inversiones en el sector. En todos los nosocomios se deben implementar la cadena de suministro Integradas si se desea lograr las metas propuestas. La GCS se entiende como programas “back-end” en ejecuciones que son necesarias en integrarse en las distintas etapas. Se concluye que la GCS implementada garantiza la disponibilidad de los medicamentos/productos con la debida oportunidad, reduce los desperdicios en los inventarios, asegura mejor atención a los pacientes, y se mejora las coordinaciones entre todas las áreas se evita los errores humanos/errores de tratamientos, se logra con el apoyo de sistemas, flujo de trabajo y uso de tecnologías, etc.

Así mismo Granados (2021) tuvo como propósito explicar la influencia de la gestión logística en la calidad de servicio(CS) del Nosocomio Santa Rosa, Pueblo Libre 2021, obtuvo el resultado que acorde al análisis si hay una incidencia positiva por parte de la gestión logística en la CS en el nosocomio mencionado, respaldado por el coeficiente de regresión ordinal con 0.510 y significancia de 0.000, y con el 26.0% de la variable independiente ante la dependiente; se concluye que se demuestra la existencia de la incidencia de la logística sobre la CS. Lo que coincide con lo expuesto por Ballou (2004) la gestión de suministros es el conjunto de procesos eficaces, que se durante el canal de flujo, en el cual la materia base se transforma en productos completados y añadiendo valor para los clientes finales. Así mismo Weenk (2022) mencionó que la GCS son etapas o pasos de

planificación, abastecimiento, fabricación, entrega y devoluciones, con alcance muy variado y está dividido en tres dimensiones como: estratégica una parte que corresponde a la empresa que con el apoyo de los demás áreas contribuyen en el éxito en cada una de las actividades, y la dimensión técnica se refiere a los aspectos de infraestructura de fabricación y distribución, tecnologías diversos modelos de provisión, planificación y los sistemas de apoyo informático y como tercer dimensión está el liderazgo y la persona la cual está dado por las actividades que realiza. Además, Zeithaml et al. (1990) explican que el trabajo con profesionalismo las actitudes que se demuestras, la cortesía en la cual la amabilidad y el respeto al cliente, donde prime la veracidad y la honestidad, las cuales darán la seguridad garantizando frente a los peligros y riesgos, además Parasuraman et al. (1988) explican a la disposición de hacer entrega la atención acordada de manera segura.

Con relación con el objetivo específico 5, determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos(GSM) y la dimensión de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023, se obtuvo como resultados el Pseudo R^2 de Cox y Snell y Pseudo R^2 de Nagelkerke es que la GSM explica aproximadamente el 50,9% y 51,5%, respectivamente, a la empatía, dado ello se puede afirmar que existe una influencia significativa de la GSM en la empatía; estos resultados son confirmados en lo encontrado en los resultados descriptivos que exhiben que para el 47.5% del total de encuestados expresan que la GSM es regular y la empatía del almacén especializado igual, mientras que para el 18.8% indican que la GSM es ineficiente y la empatía del almacén especializado es mala. Estos resultados se asemejan a lo hallado por Álvarez y Maza (2021) se plantearon explicar cómo la gestión de procesos de compras influye en la satisfacción de los pacientes del SIS de la DIRIS de Lima Norte, los resultados mostraron que los pacientes presentan quejas sobre la empatía y que solo el 46% cubren mínimamente sus expectativas y el 3% insatisfechos, que se imparte al momento de la asistencia ofrecida en las farmacias así como por el abastecimiento de los medicamentos; concluyéndose que la oportunidad de internamiento de los medicamentos por los proveedores al almacén central de la DIRIS Lima Norte, hay una existencia de influencia en la satisfacción de los usuarios. Así mismo según Miñano (2019) que se propuso determinar la influencia de la gestión administrativa (GA) de dispositivos médicos sobre la percepción de la CS de cambios de registro

sanitario en la Digemid- Lima, los hallazgos de la investigación se asemejan a mis resultados dado que para la empatía fue de 43,3 % estuvieron insatisfechos con el servicio y el valor de la Pseudo R2 de Nagelkerke fue de 11,3% de la variabilidad de la CS depende de la GA.

Según Hedley (2011) La gestión de la cadena de suministro de los productos farmacéuticos (SCM), es la búsqueda de procesos más efectivos para administrar cadenas de suministro aún más complejos, donde la investigación científica ha buscado tecnologías de desarrollos rápidos y análisis de los procesos de sistemas biológicos, el SCM es la entrega de valor al paciente de los medicamentos y biológicos. Así mismo el SCM es una disciplina que podría beneficiarse de manera significativamente de la capacidad intelectual del sector farmacéutico donde los procesos incluidos son: compras, adquisiciones, gestión de suministros, operaciones, gestión de producción, control de inventarios, realizar planificación producción y materiales, planificar la demanda, gestión de almacenes, importación/exportación, SCM y gestión total, además Zeithaml et al. (2010) hace referencia al grado en el que se atiende a una persona de forma personalizada, este debe de ser distribuido personalizando el servicio o adaptándose a las necesidades de los clientes y Parasuraman et al. (1988) sostienen que incorpora, así como da grados personalizados de asistencia frente a los requerimientos del demandante. La empatía trata de la evaluación de la atención, así como del interés que presenta el personal de la organización dirigida a los usuarios y la seguridad que se brinda de forma personalizada. Para que se desarrolle la empatía se necesita un mejor intercambio de ideas con los clientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se logró determinar que la gestión de suministro de medicamentos (GSM) es estadísticamente significativa en la calidad de servicio (CS), la aplicación del modelo de la regresión logística ordinal (RLO) fue adecuado, respecto a los valores Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagerlkerke confirman que existe una influencia significativa de la GSM en la CS en el almacén especializado.

Segunda: Se logró determinar que la GSM es estadísticamente significativa en los elementos tangibles, la aplicación del modelo de la RLO fue adecuado, respecto a los valores Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagerlkerke confirman que existe una influencia significativa de la GSM en los elementos tangibles en el almacén especializado.

Tercera: Se logró determinar que la GSM es estadísticamente significativa en la fiabilidad, la aplicación del modelo de la RLO fue adecuado, respecto a los valores Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagerlkerke confirman que existe una influencia significativa de la GSM en la fiabilidad en el almacén especializado.

Cuarta: Se logró determinar que la gestión GSM es estadísticamente significativa en la capacidad de respuesta, la aplicación del modelo de la RLO fue adecuado, respecto a los valores Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagerlkerke confirman que existe una influencia significativa de la GSM en la capacidad de respuesta en el almacén especializado.

Quinta: Se logró determinar que la GSM es estadísticamente significativa en la seguridad, la aplicación del modelo de la RLO fue adecuado, respecto a los valores Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagerlkerke confirman que existe una influencia significativa de la GSM en la seguridad en el almacén especializado.

Sexta: Se logró determinar que la GSM es estadísticamente significativa en la empatía, la aplicación del modelo de la RLO fue adecuado, en relación a los valores Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagerlkerke confirman que existe una influencia significativa de la GSM en la empatía en el almacén especializado.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Director Ejecutivo de medicamentos, insumos y drogas de la región Ayacucho y a la red de Salud Huamanga teniendo como antecedente este estudio que la GSM y CS se encuentran en un estado regular a ineficiente/mala, para ello es necesario, realizar coordinaciones para promover capacitaciones en toda la GSM para optimizar procesos y mejorar la calidad de servicio que permitan que conozcan las nuevas tendencias que impactan esta gestión y repercute a los usuarios finales.

Tercera: Al responsable de SISMED en una red de salud de Ayacucho, programar presupuesto que involucren la adquisición de los equipos y materiales para el cumplimiento de las BPA y continuar con el proceso de solicitud del otorgamiento de la autorización sanitaria de funcionamiento, así mismo el uso adecuado del uniforme para el personal para mejorar la imagen y ambicionar un almacén referente a nivel regional.

Sexta: En lo que respecta a lo académico es necesario para los futuros investigadores realizar estudios de nivel explicativo o cuasi experimental la cual tienen mayor impacto y relevancia para las instituciones para mejorar procesos e impartir conocimiento con la alta gerencia.

REFERENCIAS

- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Álvarez A.L.; Maza, E.Y. (2021). Proceso de Gestión de Compras de Medicamentos en el sector público y la Influencia en la satisfacción de los asegurados del Sistema integral de salud de la Unidad Ejecutora DIRIS Lima Norte Periodo 2018 al 2019. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5861/A.Alvarez_E.Maza_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arora, M. y Gigras, Y. (2018). Importance of Supply Chain Management in Healthcare of Third World Countries. *International Journal of Supply and Operations Management*, 5(1), 101-106. Obtenido de http://www.ijson.com/article_2749_5bb61b097fa07e0ff1e7b31ff44fe0cb.pdf
- Ballou, R. (2004). *Logística, Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación. Obtenido de https://www.academia.edu/16236982/Logistica_Administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_Edicion_Ronald_H_Ballou
- Bickerweg, A. (2018). Los farmacéuticos en la cadena de suministro. *International Pharmaceutical Federation*. Obtenido de <https://www.fip.org/file/4494>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad : COncceptos, enfoques, modelos y sistemas (1era ed. ed.)*. Pearson Educación. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Universidad de Belgrano. Obtenido de <https://mega.nz/file/IPhHiC6L#ReCv371XhnX8WXaYcmxWo64opJgsYII6zvsPDUjMask>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe[CEPAL]. (2021). Lineamientos y propuestas para un plan de autosuficiencia sanitaria para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47252/1/S2100557_es.pdf
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D). Consejo Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771>
- Cornetero, G. (2019). Gestión de Almacenes para mejorar la calidad de servicio del almacén suministro en la Empresa Molitalia S.A. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74464/Cornetero_MGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/J-Cronin-Jr/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension/links/54fbd7a70cf20700c5e7dc4c/Measuring-Service-Quality-A-Reexamination-And-Extension.pdf
- DIGEMID. (2023). Sistema Integrado de Suministro de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. Obtenido de <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYjE3MWNmMTMtYTJmMi00N2ZILTgxYjUtMzZiM2FmYWU0ODdjliwidCI6IjExMzgxOTYwLWVvYWMtNGRkNC1hZTQ0LWViZGRmNGE3OTVjYyJ9>
- Donabedian, A. (2001). La Calidad de la Atención Médica. *Revista Calidad Asistencial*, 1(16), 29-38. Obtenido de https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

- Frazelle, E. (2002). Supply Chain Strategy- The Logistics of Supply Chain Management. Obtenido de <https://industri.fatek.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/03/144-Supply-Chain-Strategy-The-Logistics-of-Supply-Chain-Management-Edward-Frazelle-Edisi-1-2002.pdf>
- Fundación Salud por Derecho y la Organización de Consumidores y Usuarios. (2020). El desabastecimiento y la escasez de medicamentos. Fundación Salud por Derecho. Obtenido de https://www.medicosdelmundo.org/sites/default/files/informe_desabastecimientos_nes.pdf
- Giampaolo, M. (2010). Escalas de Medición en Estadística. Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales, Vol. 12 (2) 243 - 247. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>
- Granados, J. (2021). Gestión logística en la calidad de servicio de atención de Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2021. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100972/Granados_RJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hedley, R. (2011). Supply Chain Management in the Drug Industry : Delivering Patient Value for Pharmaceuticals and Biologics. (H. Wiley, Ed.) 1. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=661675&ppg=3>
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Javid, M., Ishaq, M. & Ahmad, P. (2017). Medicines Management in Hospitals: A Supply Chain Perspective. Systematic Reviews in Pharmacy. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=3150f712-b2d3-4ec7-9f8b-fe1efb409f03%40redis>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). Administración de operaciones, procesos y cadenas de valor. PEARSON. Obtenido de

- https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._K-comprimido.pdf
- Ministerio de Salud [MINSAL]. (2004). Política Nacional de Medicamentos. RM N° 1240-2004/MINSAL, Lima. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/281287/252718_RM1240-2004.pdf20190110-18386-am2gy8.pdf?v=1547174072
- Ministerio de Salud. (2015). R.M. N° 833-2015/MINSAL. Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos médicos y productos sanitarios. Lima-Perú. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/194241/192969_RM_833-2015-MINSAL.PDF20180904-20266-1fpdvo1.PDF?v=1594071573
- Ministerio de Salud. (2018). Directiva Administrativa N° 249-MINSAL/2018/DIGEMID .Gestión del Sistema Integrado de Suministro Público de Productos Farmacéuticos, Dispositivos médicos y productos sanitarios - SISMED. Lima-Perú. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/188141/187637_R.M_116-2018-MINSAL.PDF20180823-24725-19uigyv.PDF?v=1677074081
- Miñano, R. (2019). Gestión administrativa de dispositivos médicos en la percepción de la calidad de servicio de cambios del Registro Sanitario de Digemid. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38099/Mi%c3%b1ano_MRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Neill, D. y. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. (Primera Edición en Español). Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, J. (2019). Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá. Obtenido de <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- OMS. (2002). Como Desarrollar y aplicar una política farmacéutica Nacional. Ginebra-suiza. Obtenido de

http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/planesnacionales/docs/Como%20desarrollar%20y%20aplicar%20una%20politica%20farmaceutica%20nacional.pdf

OMS. (2021). Fortalecimiento de la producción local de Medicamentos y otras tecnologías de la salud para mejorar el acceso. Asamblea Mundial de la Salud 74a. Obtenido de https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA74/A74_R6-sp.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2001). Logística y gestión de suministros humanitarios en el sector salud. OPS. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Log%C3%ADstica_y_gesti%C3%B3n_de_suministros_hum/vdbBq8SVgVMC?hl=es-419&gbpv=1

Organización Panamericana de Salud [OPS]. (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. Obtenido de PAHO.org: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality Research. *Marketing Science Institute* (August)(86-108). Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&ots=whmNHmM_IZ&sig=HUKer7mwn-nz2hAlh0B_3mpkDGA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Pinto, D. (2018). bid mejorando vidas. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/haciendo-frente-el-alza-de-precios-de-los-medicamentos-en-america-latina-y-el-caribe/>

- Rodríguez , P. y Roig, N. (2020). Importancia de la integración e implementación de un Modelo de Gestión de Medicamentos en programas de Cooperación Internacional. RIECS, 5(1), 1. Obtenido de <https://www.riecs.es/index.php/riecs/article/view/204/274>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de infagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, 82(1), 1-26. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Sabhathige, R. (2021). Management of drug supply chain in a major public sector and private sector hospital in Sri Lanka. SLIDA. Obtenido de [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Management_of_drug_supply_in_a_major_public_sector_and_private_sector_hospital_in_Sri_Lanka.edited%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Management_of_drug_supply_in_a_major_public_sector_and_private_sector_hospital_in_Sri_Lanka.edited%20(1).pdf)
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122. Obtenido de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644/913>
- Seiter, A. (2011). Un abordaje práctico a políticas de gestión de medicamentos. Mayol Ediciones S.A. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Andre-Medici/publication/280078017_1_Políticas_Publicas_de_Gestion_de_Medicamentos_en_America_Latina_y_el_Caribe/links/55a6973908aeb4e8e646a026/1-Políticas-Publicas-de-Gestion-de-Medicamentos-en-America-Latina-y-el-Car
- Sisay, A. (2019). Assessment of supply chain management of laboratory equipment, reagents, supplies and its potential impacts on the quality of laboratory diagnostic services of public hospitals in addis ababa, Ethiopia. Universidad de Addis Abeba. Obtenido de <https://www.academia.edu/download/81446148/BiadgIignAsrat.pdf>
- Smith, M., Ferreri, S., Brown, P., Wines, K., Shea, C., & Pfeiffenberger, T. (2017). Implementing an integrated care management program in community pharmacies: A focus on medication management services. Journal of the American Pharmacists Association, 57(2), 229-235. Obtenido de

- <https://www.clinicalkey.es/#!/content/playContent/1-s2.0-S1544319116310160?returnurl=null&referrer=null>
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú [COMEXPERU]. (20 de septiembre de 2019). comex Perú. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>
- Tiye, K. & Gudeta, T. (2018). Logistics management information system performance for program drugs in public health facilities of East Wollega Zone, Oromia regional state,. 18, 133. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s12911-018-0720-9>
- UCV. (2020). Resolución de Consejo Universitario N° 340-2021/UCV. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2957634/mod_resource/content/1/ANEXO%2001-RCUN%C2%BA0340-2021_C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA-UCV%20%283%29.pdf
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y administración*, 63(2), 1. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200002
- Vértice. (2008). La calidad en el servicio al cliente. AENOR. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_calidad_en_el_servicio_al_cliente/M5yGtQ5m4yAC?hl=es-419&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Weenk, E. (2022). Como gestionar la cadena de suministro. Fundamentos, práctica y aplicaciones en la vida real. Barcelona: Núria Gibert. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0nGVEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA32&dq=dimensiones+de+cadena+de+abastecimiento+de+medicamentos+pdf.&ots=qaHpjiwNQQ&sig=q2MC0vKET_KtGzVXs6vvunEki98#v=onepage&q&f=false
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy*. Wiley International Encyclopedia of Marketing. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/227987510_Services_Marketing_Strategy

Zeithaml, V., Parasunaman, A. & Berry L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&dq=DELIVERING+QUALITY+SERVICE+BALANCING+CUSTOMER+PERCEPTIONS+AND+EXPECTATIONS+.pdf&ots=cgdv hfx_ma&sig=9cIF5OgfSUvksEEC-az1dq_ztd0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>General: ¿En qué medida la gestión del suministro de medicamentos influye en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023? 2. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023? 3. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?</p>	<p>General: Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.</p> <p>Específicas 1. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023. 2. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023. 3. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023. 4. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de</p>	<p>General: Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.</p> <p>Específicas 1. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de elementos tangibles del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023. 2. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de fiabilidad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023. 3. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de capacidad de respuesta del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.</p>	Variable independiente: Gestión de Suministro de Medicamentos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos	
			D1: Selección	De acuerdo con PNUME Validación de códigos Lista aprobada	1-4		Eficiente (83-110)
			D2: Programación	Módulo de programación Cronograma de programación Herramientas de programación	5-8		Regular (52-82)
			D3: Adquisición	Oportunidad de adquisición Presupuesto transferido del SIS Medicamentos no adquiridos	9-13		Ineficiente (22-51)
			D4: Almacenamiento	Cumplimiento BPA Transferencias de productos Gestión de stock	14-17		
D5: Distribución	Cumplimiento BPT Modalidades de distribución Documentación correcta	18-22					
Variable dependiente: Calidad de servicio							

especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?,
 4. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?,
 5. ¿En qué medida la gestión de suministro de medicamentos influye en la dimensión de capacidad de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023?

seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023.
 5. Determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023.

4. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de seguridad del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023
 5. Existe influencia significativa de la gestión de suministro de medicamentos y la dimensión de empatía del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023.

D1: Elementos tangibles	Sistemas y equipos actualizados Local organizado Personal presentable.	1-4	
D2: Fialbilidad	Cumplimiento de promesas Entregan en el tiempo prometido Sincero interés resolver problemas	5-8	Buena (83-110)
D3: Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio Los empleados nunca están demasitados ocupados Los empleados están siempre dispuestos ayudar	9-12	Regular (52-82) Mala (22-51)
D4: Seguridad	Los empleados inspiran confianza Los empleados amables Conocimiento suficiente	13-17	
D5: Empatía	Atención individualizada Horarios convenientes Comprenden la necesidad del usuario	18-22	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transeccional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: Compuesto 100 químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico de una red de Salud - Ayacucho que acuden al Almacén Especializado de Medicamentos.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 80 químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico de una red de Salud - Ayacucho que acuden al Almacén Especializado de Medicamentos.</p> <p>Muestreo Muestreo probabilístico</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: De la VI: Gestión de Suministro de Medicamentos Nro. Ítems: 22 De la VD: Calidad de servicio Nro. Ítems: 22</p>	<p>Descriptiva: Se usará el programa SPSS para obtener resultados y poder exponerlas en tablas y figuras, además se usará Excel.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS v. 26 para contrastar las hipótesis. Prueba de Alpha de Cronbach</p>

Nota: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
V I: Gestión de Suministro de Medicamentos	La gestión de suministro de medicamentos son transacciones administrativas, presupuestales, transportes y el sistema de información desde la fabricación hasta el usuario final del paciente, que consiste en garantizar el acceso de los productos farmacéuticos, para ello es importante que los objetivos se deben cumplir en toda la cadena de procesos de una gestión de manera eficiente y oportuna que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios, para recuperar la confianza y el impacto positivo del sistema de salud (Seiter, 2011)	La gestión de suministro de medicamentos es un conjunto de procesos técnicos y administrativos las cuales están dados por; selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución en cumplimiento a la R.M. N° 116-2018/MINSA (MINSA, 2018).	Selección Programación Adquisición Almacenamiento Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con PNUME • Validación de códigos • Lista aprobada • Módulo de programación • Cronograma de programación • Herramientas de programación • Oportunidad de adquisición • Presupuesto transferido del SIS • Medicamentos no adquiridos • Cumplimiento BPA • Transferencias productos • Gestión de stock • Cumplimiento BPT • Modalidades distribución • Documentación correcta 	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Niveles Eficiente (83-110) Regular (52-82) Ineficiente (22-51)

V D: Calidad de servicio	La calidad de servicio es el juicio generalizado de los usuarios referente a la excelencia o supremacía de las organizaciones en base a los deseos de los clientes entre las expectativas y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Parasuraman et al., 1988)	La calidad de servicio se medirá a través de la escala valorativa propuesta Parasuraman et al. (1988) -SERVQUAL mediante el cuestionario adaptado y con una escala ordinal de niveles de rango como: Mala, regular y buena.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas y equipos actualizados • Local organizado • Personal presentable 	<ul style="list-style-type: none"> (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre 	Niveles Buena (83-110) Regular (52-82) Mala (22-51)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de promesas • Entregan en el tiempo prometido • Sincero interés resolver problemas 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez del servicio • Los empleados nunca están demasiados ocupados • Los empleados están siempre dispuestos ayudar 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados inspiran confianza • Los empleados son amables • Conocimiento suficiente 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Horarios convenientes • Comprenden la necesidad del usuario 		

Nota: Elaboración propia

Anexo 3 *Ficha Técnica de los instrumentos*

Ficha técnica de Gestión de suministro de medicamentos

Nombre	Cuestionario para evaluar la gestión de suministro de medicamentos
Autor	Ministerio de Salud (2018) en base a la R.M. N°116-2018/MINSA.
Adaptado	Cuestionario adaptado por Yakelin Torres Calle, en actividades realizadas por el equipo de almacén especializado de medicamentos.
Base teórica	La gestión de suministro de medicamentos son transacciones administrativas, presupuestales, transportes y el sistema de información desde la fabricación hasta el usuario final del usuario (Seiter, 2011)
Objetivo	Medir la variable gestión de suministro de medicamentos
Tipo de encuesta	Encuesta presencial
Duración	10 a 15 minutos aprox.
Descripción	Cuestionario consta de 22 ítems.
Dimensiones	Selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución
Escala	las respuestas serán valoradas en la escala ordinal que corresponde: a. Nunca (1), b. Casi nunca (2), c. A veces (3), d. Casi siempre (4), e. Siempre (5).
Niveles	Baremos: Ineficiente (22-51), Regular (52-82), Eficiente (83-110).

Ficha técnica de calidad de servicio

Nombre	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio
Autor	Parasuraman et al. (1988) – SERVQUAL.
Adaptado	Cuestionario adaptado por Yakelin Torres Calle, en los servicios que brinda por el equipo de almacén especializado de medicamentos.
Base teórica	La calidad de servicio es el juicio generalizado de los usuarios referente a la excelencia o supremacía de las organizaciones en base a los deseos de los clientes entre las expectativas y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Parasuraman et al., 1988)
Objetivo	Medir la variable calidad de servicio
Tipo de encuesta	Encuesta presencial
Duración	10 a 15 minutos aprox.
Descripción	Cuestionario consta de 22 preguntas
Dimensiones	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.
Escala	las respuestas serán valoradas en la escala ordinal que corresponde: a. Nunca (1), b. Casi nunca (2), c. A veces (3), d. Casi siempre (4), e. Siempre (5).
Niveles	Baremos: Mala (22-51), Regular (52-82), Buena (83-110).

Anexo 4: Instrumento para recolección de datos

Questionario para gestión de suministro de medicamentos

Tiene como objetivo de determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos en una red de salud, Ayacucho- 2023.

Todas las respuestas serán anónimas, la información será utilizada y/o publicada solo con fines científicos y académicos. De estar de acuerdo con participar en el presente estudio sírvase contestar las siguientes preguntas.

Indicaciones: Marque con un aspa (X) sobre el recuadro de la alternativa de respuesta que crea más indicada para cada uno de los enunciados propuestos.

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	SELECCIÓN					
01	¿Los responsables de la red realizan el filtro que los medicamentos se encuentren dentro del petitorio nacional único de medicamentos esenciales (PNUME)?					
02	¿Los responsables de la red compran medicamentos dentro del PNUME?					
03	¿Los responsables realizan una validación correcta de los códigos de SISMED y SIGA activos de los medicamentos?					
04	¿Los responsables de la red realizan una lista adecuada de selección medicamentos que satisface todo su requerimiento?					
	PROGRAMACIÓN					
05	¿La programación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos utilizados en intervenciones sanitarias cubren la necesidad del establecimiento de salud?					
06	¿La programación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos utilizados en usuarios SIS, satisface la necesidad del establecimiento de salud?					
07	¿El responsable de programación maneja de manera adecuada el cronograma de programación?					
08	¿El responsable de programación maneja de manera adecuada las herramientas de programación?					
	ADQUISICIÓN					
09	¿Los medicamentos adquiridos por la compra nacional y compras instituciones son adquiridos de manera oportuna por la red de salud?					

10	¿Los productos declarados desiertos de la CENARES y productos desabastecidos fueron pedidos la adquisición de manera oportuna?					
11	¿Los productos adquiridos en la red cumplen con la necesidad, eficacia, seguridad y costo?					
12	¿El presupuesto transferido por SIS para la adquisición de medicamentos cobertura las necesidades?					
13	¿Los responsables de la red realizar las diferentes estrategias para mejorar el stock de los medicamentos no adquiridos?					
ALMACENAMIENTO						
14	¿El almacén especializado de medicamentos de la red de salud cumple con las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)?					
15	¿La red de salud ha realizado asistencia técnica en temas de almacenamiento y gestión de stock?					
16	¿El almacén especializado de medicamentos ha dado pautas sobre las transferencias de los medicamentos, para mejorar la disponibilidad y evitar riesgos de vencimiento?					
17	¿El almacén especializado de medicamentos atiende de acuerdo con la necesidad de cada establecimiento para evitar el desabastecimiento y el sobre stock?					
DISTRIBUCIÓN						
18	¿Para la distribución de medicamentos se da cumplimiento a las buenas prácticas de distribución y transporte?					
19	¿La red de salud ha realizado asistencia técnica en temas de cumplimiento de Buenas prácticas de Transporte (BPT)?					
20	¿Para la distribución de medicamentos se cuenta con un transporte oportuno?					
21	¿El almacén especializado de medicamentos da cumplimiento al cronograma interno de distribución de manera oportuna?					
22	¿La distribución de los medicamentos coincide con la documentación en lote, fecha de vencimiento y cantidad?					

Cuestionario para calidad de servicio

Tiene como objetivo de determinar la influencia de la gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos en una red de salud, Ayacucho- 2023.

Todas las respuestas serán anónimas, la información será utilizada y/o publicada solo con fines científicos y académicos. De estar de acuerdo con participar en el presente estudio sírvase contestar las siguientes preguntas.

Indicaciones: Marque con un aspa (X) sobre el recuadro de la alternativa de respuesta que crea más indicada para cada uno de los enunciados propuestos.

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	ELEMENTOS TANGIBLES					
01	¿El almacén especializado de medicamentos cuenta con equipos y sistemas actualizados, que permitan realizar el trabajo de manera eficiente?					
02	¿Las áreas del acondicionamiento, despacho y embalaje del AEM se encuentran rotulados y muy ordenados y limpios?					
03	¿El AEM cuenta con todo el material para su atención al personal de farmacia?					
04	¿El personal que atiende el AEM está correctamente uniformado e identificado?					
	FIABILIDAD					
05	¿Su Atención de Medicamentos fue de acuerdo con el cronograma y cuando fue para que lo atiendan cumplieron con ello?					
06	¿El almacén especializado tiene el stock suficiente de los productos solicitados para su establecimiento?					
07	¿Su atención en el AEM fue sin diferencia, discriminación y de acuerdo los tiempos establecidos?					
08	¿Frente a una queja o reclamo sobre los medicamentos el equipo de SISMED cuenta con procedimientos para resolver el problema?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
09	¿El tiempo esperado para su atención en el AEM fue corto y/o adecuado?					
10	¿Los problemas ocurridos durante la atención fue resuelto de manera favorable?					

11	¿El personal que le atendió tuvo el tiempo suficiente para una buena atención, contestar consultas o dudas?					
12	¿Frente a una emergencia de atención tuvo respuesta rápida de parte de ello?					
	SEGURIDAD					
13	¿El personal de AEM respeta la privacidad de la información proporcionada?					
14	¿EL personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?					
15	¿El personal del AEM lo atendió amablemente dándole confianza para realizar preguntas y guiarlo con sus órdenes?					
16	¿El personal del AEM sigue los principios de código de ética?					
17	¿EL personal del AEM cuenta con conocimiento técnico para resolver consultas?					
	EMPATÍA					
18	¿El personal del AEM atiende con amabilidad y respeto?					
19	¿El personal de AEM a pesar de estar ocupado siempre está dispuesto a atender al usuario?					
20	¿Los horarios del AEM son los más convenientes y concuerdan con sus horarios para poder ir por los medicamentos?					
21	¿Usted sintió que fue entendido y le brindaron la explicación del uso de sus medicamentos según el requerimiento otorgado?					
22	¿El personal del AEM durante su atención mostro despejar dudas e inquietudes?					

Anexo 5: Evaluación por juicios de expertos

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>PIZARRO MORALES, DORIS DNI 09121386</p>	<p>MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 01/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 09/07/2014 Fecha egreso: 31/07/2015</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>UNTIVEROS BONILLA, MARIA ROXANA DNI 28308611</p>	<p>MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 27/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 15/11/2014 Fecha egreso: 31/08/2016</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>ESPINOZA MARMOLEJO, ANGEL DNI 40464262</p>	<p>MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 16/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 01/05/2007 Fecha egreso: 04/05/2009</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i></p>
<p>ESPINOZA MARMOLEJO, ANGEL DNI 40464262</p>	<p>TÍTULO DE MÁSTER EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD</p> <p>Fecha de Diploma: 07/09/2015</p> <p><i>TIPO:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO <p>Fecha de Resolución de Reconocimiento: 02/04/2018</p> <p>Modalidad de estudios: Duración de estudios:</p>	<p>UNIVERSITAT POMPEU FABRA <i>ESPAÑA</i></p>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): DORIS PIZARRO MORALES

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte- Olivos, promoción 2023, aula 506, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Torres Calle, Yakelin

DNI 40938567

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	DORIS PIZARRO MORALES
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none"> - Director técnico de Almacén especializado de Medicamentos de la DIRESA Ayacucho. - Jefe de Uso y Acceso y Farmacovigilancia de Medicamentos de la DIREMID Ayacucho. - Director Ejecutivo de la Dirección Regional de Medicamentos Insumos y Drogas Ayacucho. - Equipo Técnico de Área de Control y Vigilancia Sanitaria - Dirección Regional de Medicamentos Insumos y drogas -DIREMID AYACUCHO. - Responsable de Programación y Adquisiciones de PF, DM y PS de la DIREMID AYACUCHO. - Equipo técnico de INPECTOR, EVALUADOR de los establecimientos Farmacéuticos. - Responsable de Autorizaciones Sanitarias de Establecimientos Farmacéuticos. - Responsable de Revisión de Expedientes para Autorizaciones sanitarias de los establecimientos farmacéuticos y droguerías. - Gerente de un establecimiento farmacéutico Privado.
Institución donde labora:	DIRESA AYACUCHO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.
DNI:	09121386
Firma del experto:	 GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO D.R. DORIS PIZARRO MORALES

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario adaptado para evaluar la Gestión de Suministro de Medicamentos
Autor (a):	MINSA (2018)
Objetivo:	Medir la gestión de suministro de medicamentos en el almacén especializado de medicamentos en una Red de Salud de Ayacucho.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico de una Red de Salud de Ayacucho
Dimensiones:	Selección, Programación, Adquisición, Almacenamiento y Distribución
Confiabilidad:	0.854
Escala:	Las respuestas serán valoradas en la escala ordinal que corresponde: a. Nunca (1), b. Casi nunca (2), c. A veces (3), d. Casi siempre (4), e. Siempre (5)

Niveles o rango:	Ineficiente (22-51), Regular (52-82), Eficiente (83-110).
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	15 a 20 minutos.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión de suministro de medicamentos elaborado por MINSA en el año 2018 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de suministro de medicamentos

Definición de la variable:

La cadena de suministro de los medicamentos es un proceso que consiste en garantizar el acceso a los productos para ello es importante que los objetivos se deben cumplir todos los procesos de una gestión con eficiente y oportuna que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios, para recuperar la confianza y el impacto positivo del sistema de salud (Seiter, 2011).

Dimensión 1: Selección

Definición de la dimensión:

La selección es el proceso de realizar la elección de los medicamentos correctos que cumple con las expectativas y las necesidades de la población en las cantidades suficientes y la presentación correcta (Rodríguez y Roig, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
De acuerdo con PNUME	1. ¿Los responsables de la red realizan el filtro que los medicamentos se encuentren dentro del petitorio nacional único de medicamentos esenciales (PNUME)?	4	4	3	
	2. ¿Los responsables de la red compran medicamentos dentro PNUME?	4	4	3	
Validación de códigos	3. ¿Los responsables realizan una validación correcta de los códigos de SISMED y SIGA activos de los medicamentos?	4	3	4	
Lista aprobada	4. ¿Los responsables de la red realizan una lista adecuada de selección medicamentos que satisfice todo su requerimiento?	4	4	3	

Dimensión 2: Programación

Definición de la dimensión:

La programación a nivel hospitales es necesario tener presente los niveles de stock teniendo como antecedente la demanda y la salida de productos, la cual permite realizar la estimación de las necesidades para el siguiente año mediante la planeación anual, mensual, semanal y diaria, teniendo en cuenta las fechas de vencimiento y la escasez que tiene a nivel de los almacenes (Ballou, 2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Módulo de programación	1. ¿La programación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos utilizados en intervenciones sanitarias cubren tú necesidad del	3	4	3	

	establecimiento de salud?				
	2. ¿La programación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos utilizados en usuarios SIS, satisface tú necesidad del establecimiento de salud?	4	4	3	
Cronograma de programación	3. ¿El responsable de programación maneja de manera adecuada el cronograma de programación?	3	4	4	
Herramientas de programación	4. ¿El responsable de programación maneja de manera adecuada las herramientas de programación?	4	4	3	

Dimensión 3: Adquisición

Definición de la dimensión:

Son procesos de compras de las materias primas, suministros y otros componentes, y están dados por actividades de: seleccionar, evaluar, negociar contratos, comparar precios, programar compras, evaluar las condiciones de venta, realizar el análisis de los productos provenientes del exterior, calcular el precio y servicio por la demanda y dar condiciones para recibir bienes (Ballou, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad de adquisición	1. ¿Los Medicamentos adquiridos por la compra Nacional y compras instituciones son adquiridos de manera oportuna por la red de salud?	4	4	3	
	2. ¿Los productos declarados desiertos de la CENARES y productos desabastecidos realizan la adquisición de manera oportuna?	4	4	4	
	3. ¿Los productos adquiridos en la	3	4	4	

Presupuesto transferido del SIS	red cumplen con la necesidad, eficacia, seguridad y costo?				
	4. ¿El presupuesto transferido por SIS para la adquisición de medicamentos cobertura las necesidades?	4	4	3	
Medicamentos no adquiridos	5. ¿Los responsables de la red realizar las diferentes estrategias para mejorar el stock de los medicamentos no adquiridos?	3	4	4	

Dimensión 4: Almacenamiento

Definición de la dimensión:

Es la caracterización de los productos, peso, volumen, valor, riesgo, inflamabilidad, termosensibles y las condiciones de almacenamiento, es importante el cumplimiento de las etapas para generar una eficacia y eso están agrupados en categorías: como relaciones de peso y el volumen, valor y peso, sustituibilidad y caracterizar el proceso de riesgo de cada producto (Ballou, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento BPA	1. ¿El almacén especializado de medicamentos de la red de salud cumple con las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)?	4	4	3	
	2. ¿La red de salud ha realizado asistencia técnica en temas de Almacenamiento y gestión de stock?	3	4	4	
Transferencias productos	3. ¿El almacén especializado de Medicamentos ha dado pautas sobre las transferencias de los medicamentos, para mejorar la disponibilidad y	4	4	4	

	evitar riesgos de vencimiento?				
Gestión de stock	4. ¿El almacén especializado de medicamentos atiende de acuerdo con la necesidad de cada establecimiento para evitar el desabastecimiento y el sobre stock?	4	4	4	

Dimensión 5: Distribución

Definición de la dimensión:

Es un proceso mediante el canal de la distribución de manera física es el tiempo y espacio para la atención de los usuarios (Ballou, 2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento BPT	1. ¿Para la distribución de medicamentos se da cumplimiento a las buenas prácticas de distribución y transporte?	4	4	3	
	2. ¿La red de salud ha realizado asistencia técnica en temas de cumplimiento de Buenas prácticas de Transporte (BPT)?	4	4	4	
Modalidades distribución	3. ¿Para la distribución de medicamentos se cuenta con un transporte oportuno?	4	4	4	
	4. ¿El almacén especializado de medicamentos da cumplimiento al cronograma interno de distribución de manera oportuna?	3	4	4	
Documentación correcta	5. ¿La distribución de los medicamentos coincide con la documentación en lote, fecha de vencimiento y cantidad?	4	3	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	DORIS PIZARRO MORALES
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none"> - Director técnico de Almacén especializado de Medicamentos de la DIRESA Ayacucho. - Jefe de Uso y Acceso y Farmacovigilancia de Medicamentos de la DIREMID Ayacucho. - Director Ejecutivo de la Dirección Regional de Medicamentos Insumos y Drogas Ayacucho. - Equipo Técnico de Área de Control y Vigilancia Sanitaria - Dirección Regional de Medicamentos Insumos y drogas -DIREMID AYACUCHO. - Responsable de Programación y Adquisiciones de PF, DM y PS de la DIREMID AYACUCHO. - Equipo técnico de INPECTOR, EVALUADOR de los establecimientos Farmacéuticos. - Responsable de Autorizaciones Sanitarias de Establecimientos Farmacéuticos. - Responsable de Revisión de Expedientes para Autorizaciones sanitarias de los establecimientos farmacéuticos y droguerías. - Gerente de un establecimiento farmacéutico Privado.
Institución donde labora:	DIRESA AYACUCHO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado
DNI:	09121386
Firma del experto:	<p style="text-align: center;"> <small>GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO</small> <small>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD</small> <small>AYACUCHO</small>  <small>DORIS PIZARRO MORALES</small> </p>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio - SERVQUAL
Autor (a):	Parasuraman (1988)
Objetivo:	Medir la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la Red de Salud en Ayacucho.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico de la Red de Salud de Ayacucho
Dimensiones:	Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	0.827
Escala:	Las respuestas serán valoradas en la escala ordinal que corresponde: a. Nunca (1), b. Casi nunca (2), c. A veces (3), d. Casi siempre (4), e. Siempre (5)
Niveles o rango:	Mala (22-51), Regular (52-82), Buena (83-110).
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aprox.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad de servicio elaborado por Parasuraman en el año 1988 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La calidad de servicio es el juicio generalizado de los usuarios referente a la excelencia o supremacía de las organizaciones en base a los deseos de los clientes entre las expectativas y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1988)

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Son los aspectos de las conexiones, equipos y todos los materiales de comunicación, como tangible es la selección adecuada de un equipo que ayuda con la calidad de servicio como una compra de equipos de última tecnología (Zeitmaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistemas y equipos actualizados	1. ¿El almacén especializado de medicamentos cuenta con equipos y sistemas actualizados, que permitan realizar el trabajo de manera eficiente?	4	4	3	
Local organizado	2. ¿Las áreas del acondicionamiento, despacho y embalaje del AEM se encuentran rotulados y muy ordenados y limpios?	3	4	4	
	3. ¿El AEM cuenta con todo los materiales para su atención al personal de farmacia?	4	3	4	
Personal presentable	4. ¿El personal que atiende el AEM está correctamente uniformado e identificado?	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de brindar el servicio acordado de manera consciente y confiable, es entonces que el encargo se entrega desde el principio así la organización efectúa su palabra, es así como se refiere a la precisión del registro, donde la entrega se realice dentro del periodo señalado, etc. (Zeitmaml et al., 1990)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	1. ¿Su Atención de Medicamentos fue de acuerdo con el cronograma y cuando fue para que lo atiendan cumplieron con ello?	4	4	3	

Entregan en el tiempo prometido	2. ¿El almacén especializado tiene el stock suficiente de los productos solicitados para su establecimiento?	3	4	4	
	3. ¿Su atención en el AEM fue sin diferencia, discriminación y de acuerdo los tiempos establecidos?	4	4	4	
Sincero interés resolver problemas	4. ¿Frente a una queja o reclamo sobre los medicamentos el equipo de SISMED cuenta con procedimientos para resolver el problema?	3	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta es la disposición que se tiene para cooperar con los usuarios proporcionándoles una atención veloz y correcta, mide si el número de trabajadores son los adecuados para brindar el servicio (Parasuraman et al., 1988)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Rapidez del servicio	1. ¿El tiempo esperado para su atención en el AEM fue corto y/o adecuado?	4	4	4	
	2. ¿Los problemas ocurridos durante la atención fue resuelto de manera favorable?	3	4	3	
Los empleados nunca están demasiados ocupados	3. ¿El personal que le atendió tuvo el tiempo suficiente para una buena atención, contestar consultas o dudas?	4	4	3	
Los empleados están siempre	4. ¿Frente a una emergencia de atención tuvo	4	4	3	

dispuestos a ayudar	respuesta rápida de parte de ello?				
---------------------	------------------------------------	--	--	--	--

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Es el trabajo con profesionalismo las actitudes que se demuestras, la cortesía en la cual la amabilidad y el respeto al cliente, donde prime la veracidad y la honestidad, las cuales darán la seguridad garantizando frente a los peligros y riesgos (Zeithaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Los empleados inspiran confianza	1. ¿El personal de AEM respeta la privacidad de la información proporcionada?	4	4	3	
	2. ¿EL personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	
Los empleados son amables	3. ¿El personal del AEM lo atendió amablemente dándole confianza para realizar preguntas y guiarlo con sus órdenes?	4	4	3	
Conocimiento suficiente	4. ¿El personal del AEM sigue los principios de código de ética?	4	4	4	
	5. ¿EL personal del AEM cuenta con conocimiento técnico para resolver consultas?	3	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Hace referencia al grado en el que se atiende a una persona de forma personalizada, este debe de ser distribuido personalizando el servicio o adaptándose a las necesidades de los clientes (Zeithaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Atención individualizada	1. ¿El personal del AEM atiende con amabilidad y respeto?	4	4	4	
	2. ¿El personal de AEM a pesar de	3	4	3	

	estar ocupado siempre está dispuesto a atender al usuario?				
Horarios convenientes	3. ¿Los horarios del AEM son los más convenientes y concuerdan con sus horarios para poder ir por los medicamentos?	4	4	3	
Comprenden la necesidad del usuario	4. ¿Usted sintió que fue entendido y le brindaron la explicación del uso de sus medicamentos según el requerimiento otorgado?	4	4	3	
	5. ¿El personal del AEM durante su atención mostro despejar dudas e inquietudes?	4	4	4	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): ANGEL ESPINOZA MARMOLEJO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte- Olivos, promoción 2023, aula 506, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Torres Calle, Yakelin

DNI 40938567

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	ANGEL ESPINOZA MARMOLEJO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	- Responsable Almacén Especializado de Medicamentos y SISMED de la Red de Salud Ayacucho Centro. - Director técnico de Almacén especializado de Medicamentos de la DIRESA Ayacucho. - Responsable de Almacén especializado de Medicamentos, adquisiciones y Uso Acceso y Farmacovigilancia de Medicamentos. - Director Ejecutivo de la Dirección Regional de Medicamentos Insumos y Drogas Ayacucho
Institución donde labora:	DIRESA AYACUCHO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	40464262
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario adaptado para evaluar la Gestión de Suministro de Medicamentos
Autor (a):	MINSA (2018)
Objetivo:	Medir la gestión de suministro de medicamentos en el almacén especializado de medicamentos en una Red de Salud de Ayacucho.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico de una Red de Salud de Ayacucho
Dimensiones:	Selección, Programación, Adquisición, Almacenamiento y Distribución
Confiabilidad:	0.854
Escala:	Las respuestas serán valoradas en la escala ordinal que corresponde: a. Nunca (1), b. Casi nunca (2), c. A veces (3), d. Casi siempre (4), e. Siempre (5)
Niveles o rango:	Ineficiente (22-51), Regular (52-82), Eficiente (83-110).
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	15 a 20 minutos aprox.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión de suministro de medicamentos elaborado por MINSA en el año 2018 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de suministro de medicamentos

Definición de la variable:

La cadena de suministro de los medicamentos es un proceso que consiste en garantizar el acceso a los productos para ello es importante que los objetivos se deben cumplir todos los procesos de una gestión con eficiente y oportuna que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios, para recuperar la confianza y el impacto positivo del sistema de salud (Seiter, 2011).

Dimensión 1: Selección

Definición de la dimensión:

La selección es el proceso de realizar la elección de los medicamentos correctos que cumple con las expectativas y las necesidades de la población en las cantidades suficientes y la presentación correcta (Rodríguez y Roig, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. ¿Los responsables de la red realizan el filtro	3	4	3	

De acuerdo con PNUME	que los medicamentos se encuentren dentro del petitorio nacional único de medicamentos esenciales (PNUME)?				
	2. ¿Los responsables de la red compran medicamentos dentro PNUME?	4	4	4	
Validación de códigos	3. ¿Los responsables realizan una validación correcta de los códigos de SISMED y SIGA activos de los medicamentos?	3	3	4	
Lista aprobada	4. ¿Los responsables de la red realizan una lista adecuada de selección medicamentos que satisface todo su requerimiento?	4	4	3	

Dimensión 2: Programación

Definición de la dimensión:

La programación a nivel hospitales es necesario tener presente los niveles de stock teniendo como antecedente la demanda y la salida de productos, la cual permite realizar la estimación de las necesidades para el siguiente año mediante la planeación anual, mensual, semanal y diaria, teniendo en cuenta las fechas de vencimiento y la escasez que tiene a nivel de los almacenes (Ballou, 2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Módulo de programación	1. ¿La programación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos utilizados en intervenciones sanitarias cubren tú necesidad del establecimiento de salud?	4	4	3	
	2. ¿La programación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos utilizados en usuarios SIS, satisface tú necesidad del establecimiento de salud?	3	4	4	

	establecimiento de salud?				
Cronograma de programación	3. ¿El responsable de programación maneja de manera adecuada el cronograma de programación?	3	2	4	
Herramientas de programación	4. ¿El responsable de programación maneja de manera adecuada las herramientas de programación?	4	4	4	

Dimensión 3: Adquisición

Definición de la dimensión:

Son procesos de compras de las materias primas, suministros y otros componentes, y están dados por actividades de: seleccionar, evaluar, negociar contratos, comparar precios, programar compras, evaluar las condiciones de venta, realizar el análisis de los productos provenientes del exterior, calcular el precio y servicio por la demanda y dar condiciones para recibir bienes (Ballou, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad de adquisición	1. ¿Los Medicamentos adquiridos por la compra Nacional y compras instituciones son adquiridos de manera oportuna por la red de salud?	3	4	4	
	2. ¿Los productos declarados desiertos de la CENARES y productos desabastecidos realizan la adquisición de manera oportuna?	4	4	4	
Presupuesto transferido del SIS	3. ¿Los productos adquiridos en la red cumplen con la necesidad, eficacia, seguridad y costo?	3	4	3	
	4. ¿El presupuesto transferido por SIS para la adquisición de medicamentos	4	4	4	

	cobertura las necesidades?				
Medicamentos no adquiridos	5. ¿Los responsables de la red realizar las diferentes estrategias para mejorar el stock de los medicamentos no adquiridos?	3	3	4	

Dimensión 4: Almacenamiento

Definición de la dimensión:

Es la caracterización de los productos, peso, volumen, valor, riesgo, inflamabilidad, termosensibles y las condiciones de almacenamiento, es importante el cumplimiento de las etapas para generar una eficacia y eso están agrupados en categorías: como relaciones de peso y el volumen, valor y peso, sustituibilidad y caracterizar el proceso de riesgo de cada producto (Ballou, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento BPA	1. ¿El almacén especializado de medicamentos de la red de salud cumple con las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)?	4	4	4	
	2. ¿La red de salud ha realizado asistencia técnica en temas de Almacenamiento y gestión de stock?	4	4	4	
Transferencias productos	3. ¿El almacén especializado de Medicamentos ha dado pautas sobre las transferencias de los medicamentos, para mejorar la disponibilidad y evitar riesgos de vencimiento?	4	4	3	
Gestión de stock	4. ¿El almacén especializado de medicamentos atiende de acuerdo con la necesidad de cada establecimiento para evitar el	3	4	4	

	desabastecimiento y el sobre stock?				
--	-------------------------------------	--	--	--	--

Dimensión 5: Distribución

Definición de la dimensión:

Es un proceso mediante el canal de la distribución de manera física es el tiempo y espacio para la atención de los usuarios (Ballou, 2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento BPT	1. ¿Para la distribución de medicamentos se da cumplimiento a las buenas prácticas de distribución y transporte?	3	4	4	
	2. ¿La red de salud ha realizado asistencia técnica en temas de cumplimiento de Buenas prácticas de Transporte (BPT)?	4	4	3	
Modalidades distribución	3. ¿Para la distribución de medicamentos se cuenta con un transporte oportuno?	4	4	3	
	4. ¿El almacén especializado de medicamentos da cumplimiento al cronograma interno de distribución de manera oportuna?	4	4	4	
Documentación correcta	5. ¿La distribución de los medicamentos coincide con la documentación en lote, fecha de vencimiento y cantidad?	3	4	4	

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	ANGEL ESPINOZA MARMOLEJO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	- Responsable Almacén Especializado de Medicamentos y SISMED de la Red de Salud Ayacucho Centro. - Director técnico de Almacén especializado de Medicamentos de la DIRESA Ayacucho. - Responsable de Almacén especializado de Medicamentos, adquisiciones y Uso Acceso y Farmacovigilancia de Medicamentos. - Director Ejecutivo de la Dirección Regional de Medicamentos Insumos y Drogas Ayacucho
Institución donde labora:	DIRESA AYACUCHO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.
DNI:	40464262
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio - SERVQUAL
Autor (a):	Parasuraman (1988)
Objetivo:	Medir la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la Red de Salud en Ayacucho.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico de la Red de Salud de Ayacucho
Dimensiones:	Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	0.827
Escala:	Las respuestas serán valoradas en la escala ordinal que corresponde: a. Nunca (1), b. Casi nunca (2), c. A veces (3), d. Casi siempre (4), e. Siempre (5)
Niveles o rango:	Mala (22-51), Regular (52-82), Buena (83-110).
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aprox.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad de servicio elaborado por Parasuraman en el año 1988 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La calidad de servicio es el juicio generalizado de los usuarios referente a la excelencia o supremacía de las organizaciones en base a los deseos de los clientes entre las expectativas y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1988)

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Son los aspectos de las conexiones, equipos y todos los materiales de comunicación, como tangible es la selección adecuada de un equipo que ayuda con la calidad de servicio como una compra de equipos de última tecnología (Zeitmaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistemas y equipos actualizados	1. ¿El almacén especializado de medicamentos cuenta con equipos y sistemas actualizados, que permitan realizar el trabajo de manera eficiente?	3	4	4	
Local organizado	2. ¿Las áreas del acondicionamiento, despacho y embalaje del AEM se encuentran rotulados y muy ordenados y limpios?	4	4	4	
	3. ¿El AEM cuenta con todo los materiales para su atención al personal de farmacia?	4	4	4	
Personal presentable	4. ¿El personal que atiende el AEM está correctamente uniformado e identificado?	4	4	3	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de brindar el servicio acordado de manera consciente y confiable, es entonces que el encargo se entrega desde el principio así la organización efectúa su palabra, es así como se refiere a la precisión del registro, donde la entrega se realice dentro del periodo señalado, etc. (Zeitmaml et al., 1990)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	1. ¿Su Atención de Medicamentos fue de acuerdo con el cronograma y cuando fue para que lo atiendan cumplieron con ello?	4	4	3	
Entregan en el tiempo prometido	2. ¿El almacén especializado tiene el stock suficiente de los productos solicitados para su establecimiento?	4	3	4	
	3. ¿Su atención en el AEM fue sin diferencia,	3	4	4	

	discriminación y de acuerdo los tiempos establecidos?				
Sincero interés resolver problemas	4. ¿Frente a una queja o reclamo sobre los medicamentos el equipo de SISMED cuenta con procedimientos para resolver el problema?	4	4	3	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta es la disposición que se tiene para cooperar con los usuarios proporcionándoles una atención veloz y correcta, mide si el número de trabajadores son los adecuados para brindar el servicio (Parasuraman et al., 1988)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez del servicio	1. ¿El tiempo esperado para su atención en el AEM fue corto y/o adecuado?	3	4	4	
	2. ¿Los problemas ocurridos durante la atención fue resuelto de manera favorable?	4	4	3	
Los empleados nunca están demasiados ocupados	3. ¿El personal que le atendió tuvo el tiempo suficiente para una buena atención, contestar consultas o dudas?	4	3	4	
Los empleados están siempre dispuestos a ayudar	4. ¿Frente a una emergencia de atención tuvo respuesta rápida de parte de ello?	3	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Es el trabajo con profesionalismo las actitudes que se demuestras, la cortesía en la cual la amabilidad y el respeto al cliente, donde prime la veracidad y la honestidad, las cuales darán la seguridad garantizando frente a los peligros y riesgos (Zeithaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los empleados inspiran confianza	1. ¿El personal de AEM respeta la privacidad de la información proporcionada?	4	4	4	
	2. ¿EL personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?	4	3	4	
Los empleados son amables	3. ¿El personal del AEM lo atendió amablemente dándole confianza para realizar preguntas y guiarlo con sus órdenes?	4	4	4	
Conocimiento suficiente	4. ¿El personal del AEM sigue los principios de código de ética?	4	4	3	
	5. ¿EL personal del AEM cuenta con conocimiento técnico para resolver consultas?	4	3	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Hace referencia al grado en el que se atiende a una persona de forma personalizada, este debe de ser distribuido personalizando el servicio o adaptándose a las necesidades de los clientes (Zeithaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	1. ¿El personal del AEM atiende con amabilidad y respeto?	4	4	3	
	2. ¿El personal de AEM a pesar de estar ocupado siempre está dispuesto a atender al usuario?	3	4	4	
Horarios convenientes	3. ¿Los horarios del AEM son los más convenientes y concuerdan con sus horarios para	4	4	4	

	poder ir por los medicamentos?				
Comprenden la necesidad del usuario	4. ¿Usted sintió que fue entendido y le brindaron la explicación del uso de sus medicamentos según el requerimiento otorgado?	4	3	4	
	5. ¿El personal del AEM durante su atención mostro despejar dudas e inquietudes?	4	4	3	

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): ROXANA UNTIVEROS BONILLA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte- Olivos, promoción 2023, aula 506, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Torres Calle, Yakein

DNI 40938567

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	MARÍA ROXANA UNTIVEROS BONILLA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Farmacia del Centro de Salud los Licenciados. - Jefe de Farmacia del Centro de Salud Belén - Directora Técnica del Almacén especializado de Medicamentos de la DIRESA Ayacucho. - Equipo Técnico de Área de Control y Vigilancia Sanitaria - Dirección Regional de Medicamentos Insumos y drogas -DIREMID AYACUCHO. - Equipo técnico de INSPECTOR, EVALUADOR de los establecimientos Farmacéuticos. - Responsable de Pesquisas de Medicamentos de la DIREMID Ayacucho.
Institución donde labora:	DIRESA AYACUCHO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	28308611
Firma del experto:	 <small>GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO DIRECCIÓN DE POLÍTICA DE MEDICAMENTOS, REQUIMOS Y DROGAS D.F. ROXANA UNTIVEROS BONILLA C.O.F.P. 05160</small>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario adaptado para evaluar la Gestión de Suministro de Medicamentos
Autor (a):	MINSA (2018)
Objetivo:	Medir la gestión de suministro de medicamentos en el almacén especializado de medicamentos en una Red de Salud de Ayacucho.
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Químicos farmacéuticos, profesionales de la salud y personal técnico de una Red de Salud de Ayacucho
Dimensiones:	Selección, Programación, Adquisición, Almacenamiento y Distribución
Confiabilidad:	0.854
Escala:	Las respuestas serán valoradas en la escala ordinal que corresponde: a. Nunca (1), b. Casi nunca (2), c. A veces (3), d. Casi siempre (4), e. Siempre (5)
Niveles o rango:	Ineficiente (22-51), Regular (52-82), Eficiente (83-110).
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	15 a 20 minutos aprox.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión de suministro de medicamentos elaborado por MINSA en el año 2018 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión de suministro de medicamentos

Definición de la variable:

La cadena de suministro de los medicamentos es un proceso que consiste en garantizar el acceso a los productos para ello es importante que los objetivos se deben cumplir todos los procesos de una gestión con eficiente y oportuna que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios, para recuperar la confianza y el impacto positivo del sistema de salud (Seiter, 2011).

Dimensión 1: Selección

Definición de la dimensión:

La selección es el proceso de realizar la elección de los medicamentos correctos que cumple con las expectativas y las necesidades de la población en las cantidades suficientes y la presentación correcta (Rodríguez y Roig, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
De acuerdo con PNUME	1. ¿Los responsables de la red realizan el filtro que los medicamentos se encuentren dentro del petitorio nacional único de medicamentos esenciales (PNUME)?	4	4	4	
	2. ¿ Los responsables de la red realizaron compra de medicamentos fuera del PNUME?	4	4	3	
Validación de códigos	3. ¿Los responsables realizan una validación correcta de los códigos de SISMED y SIGA activos de los medicamentos?	4	4	4	
Lista aprobada	4. ¿Los responsables de la red realizan una lista adecuada de selección medicamentos que satisface todo su requerimiento?	4	4	3	

Dimensión 2: Programación

Definición de la dimensión:

La programación a nivel hospitales es necesario tener presente los niveles de stock teniendo como antecedente la demanda y la salida de productos, la cual permite realizar la estimación de las necesidades para el siguiente año mediante la planeación anual, mensual, semanal y diaria, teniendo en cuenta las fechas de vencimiento y la escasez que tiene a nivel de los almacenes (Ballou, 2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Módulo de programación	1. ¿La programación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos utilizados en intervenciones sanitarias cubren tú necesidad del establecimiento de salud?	3	4	4	

	2. ¿La programación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos utilizados en usuarios SIS, satisface tú necesidad del establecimiento de salud?	4	3	4	
Cronograma de programación	3. ¿El responsable de programación maneja de manera adecuada el cronograma de programación?	3	4	4	
Herramientas de programación	4. ¿El responsable de programación maneja de manera adecuada las herramientas de programación?	4	4	4	

Dimensión 3: Adquisición

Definición de la dimensión:

Son procesos de compras de las materias primas, suministros y otros componentes, y están dados por actividades de: seleccionar, evaluar, negociar contratos, comparar precios, programar compras, evaluar las condiciones de venta, realizar el análisis de los productos provenientes del exterior, calcular el precio y servicio por la demanda y dar condiciones para recibir bienes (Ballou, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad de adquisición	1. ¿Los Medicamentos adquiridos por la compra Nacional y compras instituciones son adquiridos de manera oportuna por la red de salud?	4	4	4	
	2. ¿Los productos declarados desiertos de la CENARES y productos desabastecidos realizan la adquisición de manera oportuna?	4	3	4	
Presupuesto transferido del SIS	3. ¿Los productos adquiridos en la red cumplen con la necesidad,	4	4	4	

	eficacia, seguridad y costo?				
	4. ¿El presupuesto transferido por SIS para la adquisición de medicamentos cubre las necesidades?	4	4	4	
Medicamentos no adquiridos	5. ¿Los responsables de la red realizan las diferentes estrategias para mejorar el stock de los medicamentos no adquiridos?	3	4	4	

Dimensión 4: Almacenamiento

Definición de la dimensión:

Es la caracterización de los productos, peso, volumen, valor, riesgo, inflamabilidad, termosensibles y las condiciones de almacenamiento, es importante el cumplimiento de las etapas para generar una eficacia y eso están agrupados en categorías: como relaciones de peso y el volumen, valor y peso, sustituibilidad y caracterizar el proceso de riesgo de cada producto (Ballou, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento BPA	1. ¿El almacén especializado de medicamentos de la red de salud cumple con las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)?	4	4	4	
	2. ¿La red de salud ha realizado asistencia técnica en temas de Almacenamiento y gestión de stock?	4	3	4	
Transferencias productos	3. ¿El almacén especializado de Medicamentos ha dado pautas sobre las transferencias de los medicamentos, para mejorar la disponibilidad y evitar riesgos de vencimiento?	4	4	4	

Gestión de stock	4. ¿El almacén especializado de medicamentos atiende de acuerdo con la necesidad de cada establecimiento para evitar el desabastecimiento y el sobre stock?	3	4	4	
------------------	---	---	---	---	--

Dimensión 5: Distribución

Definición de la dimensión:

Es un proceso mediante el canal de la distribución de manera física es el tiempo y espacio para la atención de los usuarios (Ballou, 2004)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento BPT	1. ¿Para la distribución de medicamentos se da cumplimiento a las buenas prácticas de distribución y transporte?	4	4	4	
	2. ¿La red de salud ha realizado asistencia técnica en temas de cumplimiento de Buenas prácticas de Transporte (BPT)?	4	3	4	
Modalidades distribución	3. ¿Para la distribución de medicamentos se cuenta con un transporte oportuno?	4	4	4	
	4. ¿El almacén especializado de medicamentos da cumplimiento al cronograma interno de distribución de manera oportuna?	3	4	4	
Documentación correcta	5. ¿La distribución de los medicamentos coincide con la documentación en lote, fecha de vencimiento y cantidad?	4	4	4	

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad de servicio elaborado por Parasuraman en el año 1988 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de servicio

Definición de la variable:

La calidad de servicio es el juicio generalizado de los usuarios referente a la excelencia o supremacía de las organizaciones en base a los deseos de los clientes entre las expectativas y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1988)

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Son los aspectos de las conexiones, equipos y todos los materiales de comunicación, como tangible es la selección adecuada de un equipo que ayuda con la calidad de servicio como una compra de equipos de última tecnología (Zeitmaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistemas y equipos actualizados	1. ¿El almacén especializado de medicamentos cuenta con equipos y sistemas actualizados, que permitan realizar el trabajo de manera eficiente?	4	4	4	
Local organizado	2. ¿Las áreas del acondicionamiento, despacho y embalaje del AEM se encuentran rotulados y muy ordenados y limpios?	4	4	3	
	3. ¿El AEM cuenta con todos los materiales para su atención al personal de farmacia?	3	4	4	
Personal presentable	4. ¿El personal que atiende el AEM está correctamente uniformado e identificado?	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de brindar el servicio acordado de manera consciente y confiable, es entonces que el encargo se entrega desde el principio así la organización efectúa su palabra, es así como se refiere a la precisión del registro, donde la entrega se realice dentro del periodo señalado, etc. (Zeitmaml et al., 1990)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de promesas	1. ¿Su Atención de Medicamentos fue de acuerdo con el cronograma y cuando fue para que lo atiendan cumplieron con ello?	4	4	4	
Entregan en el tiempo prometido	2. ¿El almacén especializado tiene el stock suficiente de los productos	4	4	4	

	solicitados para su establecimiento?				
	3. ¿Su atención en el AEM fue sin diferencia, discriminación y de acuerdo los tiempos establecidos?	4	4	3	
Sincero interés resolver problemas	4. ¿Frente a una queja o reclamo sobre los medicamentos el equipo de SISMED cuenta con procedimientos para resolver el problema?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La capacidad de respuesta es la disposición que se tiene para cooperar con los usuarios proporcionándoles una atención veloz y correcta, mide si el número de trabajadores son los adecuados para brindar el servicio (Parasuraman et al., 1988)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Rapidez del servicio	1. ¿El tiempo esperado para su atención en el AEM fue corto y/o adecuado?	4	4	3	
	2. ¿Los problemas ocurridos durante la atención fue resuelto de manera favorable?	4	4	4	
Los empleados nunca están demasiados ocupados	3. ¿El personal que le atendió tuvo el tiempo suficiente para una buena atención, contestar consultas o dudas?	4	4	3	
Los empleados están siempre dispuestos a ayudar	4. ¿Frente a una emergencia de atención tuvo respuesta rápida de parte de ello?	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Es el trabajo con profesionalismo las actitudes que se demuestras, la cortesía en la cual la amabilidad y el respeto al cliente, donde prime la veracidad y la honestidad, las cuales darán la seguridad garantizando frente a los peligros y riesgos (Zeithaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los empleados inspiran confianza	1. ¿El personal de AEM respeta la privacidad de la información proporcionada?	4	4	3	
	2. ¿EL personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	
Los empleados son amables	3. ¿El personal del AEM lo atendió amablemente dándole confianza para realizar preguntas y guiarlo con sus órdenes?	4	4	3	
Conocimiento suficiente	4. ¿El personal del AEM sigue los principios de código de ética?	4	4	4	
	5. ¿EL personal del AEM cuenta con conocimiento técnico para resolver consultas?	4	4	3	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Hace referencia al grado en el que se atiende a una persona de forma personalizada, este debe de ser distribuido personalizando el servicio o adaptándose a las necesidades de los clientes (Zeithaml et al., 1990).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	1. ¿El personal del AEM atiende con amabilidad y respeto?	4	4	4	
	2. ¿El personal de AEM a pesar de estar ocupado siempre está dispuesto a atender al usuario?	4	3	4	
Horarios convenientes	3. ¿Los horarios del AEM son los más convenientes y	3	4	4	

	conceder con sus horarios para poder ir por los medicamentos?				
Comprenden la necesidad del usuario	4. ¿Usted sintió que fue entendido y le brindaron la explicación del uso de sus medicamentos según el requerimiento otorgado?	4	4	4	
	5. ¿El personal del AEM durante su atención mostro despejar dudas e inquietudes?	4	4	4	

Anexo 6: Confiabilidad Gestión de suministro de medicamentos

SUJE TO	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	TOTAL
1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	45
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	48
3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	46
4	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	41
5	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	45
6	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	53
7	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	58
8	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	44
9	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	39
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	57
11	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	56
12	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	59
13	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	56
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3		2	3	2	56
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3		3	4	2	58
VARIA NZAS	0.64	0.8622 22	0.2488 88889	0.2488 89	0.2488 89	0.2488 89	0.3822 22	0.8266 67	0.7288 89	0.56	0.1955 56	0.3822 22	0.2222 22	0.24	0.4622 22	0.4622 22	0.2488 89	0.2488 89	0.2485 21	0.2488 89	0.3733 33	0.24	

Σ (Símbolo sumatoria)	
α (alfa)=	0.854
K (número de items)=	22
V_i (Varianza de cada item)=	8,56852071
V_t (Varianza total)=	44,9955556
INTERPRETACIÓN	
El instrumento tiene una EXCELENTE confiabilidad y consistencia. Ya que el alfa de Cronbach arroja el resultado de 0.854	

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Confiabilidad de calidad de servicio

SUJETO	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	TOTAL
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	51
3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	51
4	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	48
5	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	47
6	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	50
7	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
8	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	53
9	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	58
10	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	46
11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	45
12	3	3	2	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	61
13	3	4	3	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	4	4	3	3	64
14	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	54
15	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	45
VARIANZAS	0.328889	0.595556	0.195555556	0.195556	0.488889	0.328889	0.24	0.462222	0.248889	0.248889	0.248889	0.24	0.24	0.195556	0.248889	0.373333	0.382222	0.382222	0.515556	0.622222	0.24	0.24	

Σ (Símbolo sumatoria)	
α (alfa)=	0,827
K (número de ítems)=	22
V_i (Varianza de cada ítem)=	7,26222222
V_t (Varianza total)=	34,56
INTERPRETACIÓN	
El instrumento tiene una EXCELENTE confiabilidad y consistencia. Ya que el alfa de Cronbach arroja el resultado de 0.827	

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 7: Documento de autorización para la ejecución del trabajo de investigación



f Diresa Ayacucho
@diresa_ayacucho
Av. Independencia 355

MEMORANDO N° 012 - 2023-GRA-GG-GRDS-DIRESA-DG/DEMID

SEÑORA : Mg. Luz María QUISPE LAZO
Director Ejecutivo de la Red de Salud Huamanga

ASUNTO : Autorizar y brindar facilidades

REF. : Carta P.-2023-UCV-EPG-SP
Solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación

FECHA : Ayacucho, 10 de Mayo del 2023

Mediante el presente comunico a usted que, en atención al documento en referencia, sobre la solicitud presentada por el estudiante Yakelin Torres Calle de la Escuela de Posgrado de la Universidad de César Vallejo de modalidad semipresencial semestre 2023 -I, para su obtención de su grado de Maestra se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: "**Gestión de Suministro de Medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho - 2023**", por lo que se solicita brindar facilidades y autorizar para la aplicación del instrumento de trabajo, se realizará en el Almacén Especializado de Medicamentos de la Red de salud Huamanga.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE MEDICAMENTOS INSUMOS Y DROGAS
.....
Mg. Q.F. ÁNGEL ESPINOZA MARMOLEJO
DIRECTOR EJECUTIVO

Cc/ Arch.
AEM/DEMID

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO RED DE SALUD HUAMANGA SECRETARIA		
10 MAY 2023		
Reg:.....	Exp:.....	Hora: 10:30 a.m.
Folios: 03	Elm:*	f

DEMID	
REG. N°	4369997
EXP. N°	3516371

Anexo 8: Fotografías de la recolección de datos





Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de suministro de medicamentos en la calidad de servicio del almacén especializado en una red de salud, Ayacucho – 2023", cuyo autor es TORRES CALLE YAKELIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA DNI: 10435237 ORCID: 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 08-08-2023 08:44:31

Código documento Trilce: TRI - 0612818