



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la  
calidad del servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz,  
2023**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Huamán García, Edilbrando Marín (orcid.org/0000-0003-2131-3682)

**ASESORES:**

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHIMBOTE - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedicada a mis hijos María, Isaac y Blanca por su amor y compañía que son la esencia de mi inspiración para lograr mis objetivos profesionales y personales.

A mis padres Apolonio y María Fermina que con su esfuerzo me brindaron todo su apoyo desde los más recóndito de su alma.

Edilbrando Marín

## **Agradecimiento**

Especialmente al asesor por sus enseñanzas y paciencia en guiarnos hasta culminar el presente trabajo de investigación.

El autor

## Índice del contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenidos	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. MARCO METODOLÓGICO	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimiento	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	69
ANEXOS	82

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Distribución de pacientes según consultorio externo y género	24
Tabla 02. Alfa de Cronbach de los instrumentos	27
Tabla 03. Prueba de normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov.	30
Tabla 04. Relación entre la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención del hospital	31
Tabla 05. Evaluación del coeficiente de correlación de Spearman para las variables principales	31
Tabla 06. Nivel de abastecimiento de productos farmacéuticos de la farmacia del Hospital Huaraz 2023.	33
Tabla 07. Nivel de percepción del usuario de la calidad del servicio de atención de la farmacia del Hospital II EsSalud	34
Tabla 08. Correlación lineal de la dimensión planificación y la calidad de atención.	36
Tabla 09. Correlación lineal de la dimensión adquisición y la calidad de atención.	36
Tabla 10. Correlación lineal de la dimensión almacenamiento y la calidad de atención.	41
Tabla 11. Correlación lineal de la dimensión de transporte y distribución y la calidad de atención de la farmacia del Hospital	41
Tabla 12. Correlación lineal de la dimensión de información y tecnología y la calidad de atención de la farmacia del Hospital	42

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 01. Dispersión entre las puntuaciones de la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de atención del Hospital Huaraz	32
Figura 02. Nivel de gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos según sus dimensiones.	33
Figura 03. Nivel de percepción del usuario de la calidad del servicio de atención de la farmacia del Hospital II EsSalud de Huaraz, 2023, según sus dimensiones.	35

## Resumen

El presente estudio tuvo objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención en el hospital II EsSalud Huaraz, 2023. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es correlacional, con diseño de estudio no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra fue no probabilística incidental, constituida por 171 usuarios atendidos en algún consultorio externo. La técnica usada para recopilar datos fue la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios adaptados, los cuales fueron validados por tres expertos y a la vez, muestran un coeficiente de Cronbach altos (alfa de Cronbach  $> 0,80$ ). De los resultados, más de la mitad de usuarios (50.9%) valoran un nivel bajo de la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos, a su vez, la mayoría de encuestados (80.7%) perciben un nivel medio de la calidad del servicio de atención. Concluyendo que, existe una relación directa de nivel bajo (Rho de 0.231) y significativa (P-valor  $< 0.05$ ) entre la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad de atención en el hospital.

**Palabras clave:** Gestión de abastecimiento, calidad de atención, hospitales EsSalud

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship that exists between the management of the supply of pharmaceutical products and the quality of the care service at the hospital II EsSalud Huaraz, 2023. The type of study, according to its level of scope, is correlational, with a design Non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational study. The sample was non-probabilistic incidental, made up of 171 users treated in an external clinic. The technique used to collect data was the survey, and as instruments two adapted questionnaires, which were validated by three experts and at the same time, show a high Cronbach coefficient (Cronbach's alpha > 0.80). From the results, more than half of the users (50.9%) value a low level of supply management of pharmaceutical products, in turn, the majority of respondents (80.7%) perceive a medium level of the quality of the care service. . Concluding that there is a direct relationship of low level (Rho of 0.231) and significant (P-value <0.05) between the management of supplies of pharmaceutical products and the quality of care in the hospital.

**Keywords:** Supply management, quality of care, EsSalud hospitals

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención en un centro hospitalario son dos aspectos críticos para que el paciente se sienta satisfecho y la institución cumpla su objetivo (Vargas-Pérez, 2022). Un hospital que no cuenta con un adecuado suministro de productos farmacéuticos o que brinda un servicio de atención deficiente, puede traer consecuencias indeseables en la salud de los usuarios y en la reputación de la institución (Palma, 2022).

La problemática del abastecimiento de productos farmacéuticos es compleja y multifacética, y se encuentra relacionada con la gestión de compras, el presupuesto, personal capacitado, control de calidad y logística. La calidad del servicio de atención puede ser impactada por diversos elementos, tales como la preparación del personal, la infraestructura y los recursos disponibles, así como la administración de los procedimientos y la efectividad en la atención (Astonitas, 2022).

Es esencial abordar de manera integral estas cuestiones, comprendiendo en profundidad las causas y presentando propuestas de soluciones eficaces que contribuyan a mejorar tanto el suministro como la calidad del servicio de atención. De este modo, se garantiza la prestación del servicio de calidad, de confianza y adecuada en usuarios que buscan atención médica, al mismo tiempo que se promueve una gestión eficiente y efectiva en la institución. (Cabrera, 2020).

En estos últimos tiempos se han hecho investigaciones sobre la excelencia de atención en ambientes como hospitales, clínicas, centros médicos; con el propósito de hacer más fluida la atención al paciente, tanto de forma individual como grupal en forma de población (Reyes-Morales, et al., 2013). La calidad de un servicio es un constructo permanente relacionado a la excelencia de atención que se brinda al momento de entregar un servicio o producto (Vera y Trujillo, 2018), esa es la razón por la que se debería estudiar en mayor detalle la satisfacción del paciente en relación al abastecimiento del medicamento prescrito en su consulta médica.

Según Mejías, Calderón, y Contreras, (2016) el cuidado y monitoreo de la salud de los pobladores es un factor problemático en la realidad peruana debido a las distintas carencias, entre las cuales podemos mencionar los servicios farmacéuticos y su endeble cadena de suministro de productos farmacéuticos que a medida que el tiempo transcurre se vuelve más complicado el fortalecerla. Sin embargo, el gobierno central ha incrementado esfuerzos para establecer normas de prácticas para capacitar a los profesionales y así aumentar la calidad del servicio de atención del servicio y paralelamente mejorar el abastecimiento de los medicamentos en los diversos servicios farmacéuticos de sus regiones.

Asimismo, Herrera (2021), indicó que, en el Perú, la problemática del abastecimiento de PF (productos farmacéuticos) en relación a la excelencia del servicio al paciente es una realidad preocupante. En muchos hospitales y centros de salud, se presentan constantes desabastecimientos de productos farmacéuticos esenciales para el tratamiento de diversas patologías, lo que afecta directamente la atención y recuperación de los pacientes. Además, la falta de una adecuada gestión de abastecimiento de medicamentos genera problemas en la distribución, almacenamiento y inventarios adecuados, lo que puede generar la caducidad de productos farmacéuticos, así como la presencia de productos falsificados o de baja calidad.

El abastecimiento de productos farmacéuticos es una problemática que afecta a diferentes regiones del Perú, entre ellas Huaraz. En esta ciudad, la falta de fármacos en los hospitales y otros centros de salud es una situación frecuente que pone la salud de la población en riesgo; en ocasiones, esto se debe a la falta de presupuesto y recursos para la compra y almacenamiento adecuado de los medicamentos. Además, también se presenta el inconveniente de la calidad intrínseca de los PF, ya que algunos no cumplen con los estándares de calidad y pueden tener efectos adversos en los pacientes. Hay inconvenientes en la información, debido a los datos que se manejan llegan con atraso y hace que el proceso de planificar deje mucho que desear; involucrando a distintas unidades ejecutoras, de la ciudad de Huaraz, cuya disponibilidad de medicamentos es bastante deficiente (Apaico, 2022).

La investigación de la problemática del abastecimiento de medicamentos en Huaraz, Perú es esencial en la mejora de la forma de vivir de los usuarios y asegurar la salud de la población. Como se ha evidenciado en estudios previos, la falta de suministros farmacéuticos es una preocupación en la región y trae riesgos para la salud de los usuarios, como la interrupción del tratamiento de enfermedades crónicas, la falta de prevención de enfermedades y el aumento de la morbimortalidad.

Resulta primordial llevar a cabo una investigación exhaustiva del problema con el fin de comprender tanto sus causas como las posibles soluciones, así como para desarrollar estrategias de gestión y abastecimiento de medicamentos eficaces en la región. Este estudio contribuyó a identificar la problemática de forma específicas de los pobladores y las carencias de atención médica, proporcionando información de gran valor para aplicar planes y formular políticas públicas y programas de salud.

Dentro del ámbito profesional, la investigación desempeña un papel fundamental al favorecer el crecimiento de habilidades y conocimientos en la logística de suministro y la administración de inventarios. Este enfoque permite potenciar la eficiencia y efectividad en la atención farmacéutica. Asimismo, el estudio promueve el intercambio de experiencias entre profesionales de la salud y expertos, lo cual repercute en las mejoras de las variables estudiadas.

Esto refleja una falta de calidad en atención al usuario, caracterizada por largos tiempos de espera, tratamientos incompletos o ineficaces, y escasa o nula confianza en la atención médica. Debido a ello, es crucial que se realicen esfuerzos para mejorar la logística del suministro de medicamentos y asegurar la excelencia de atención en salud en el Perú (Beuzeville Barria, 2021).

Ante esto, se genera el problema de investigación: ¿Cómo es la relación que existe entre la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención de la farmacia del hospital II EsSalud Huaraz, 2023?

En lo que corresponde a la justificación por el cual se realizó el presente trabajo de investigación comprenden tres aspectos; teóricos, prácticos y sociales.

Teóricos. La fundamentación teórica de esta investigación se centra en establecer la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio, con el propósito de generar nuevos conocimientos e información valiosa. Además, busca fomentar discusiones sobre la interacción de las variables de investigación en el contexto actual, así como identificar oportunidades de mejora en la gestión implementada. Para llevar a cabo esta investigación, se emplearon técnicas certificadas y herramientas confiables, lo que permitirá el desarrollo de futuros estudios básicos no experimentales sobre el problema de investigación.

Por lo tanto, esta investigación contribuye significativamente a llenar esta brecha de conocimiento y ofrecer información valiosa para ayudar a tomar las decisiones del caso y por ende la mejora sustancial de los servicios de atención médica en esta institución.

Prácticos. La justificación práctica de este estudio radica en la búsqueda de la verdad al establecer una relación significativa entre las variables de investigación. A través de los hallazgos y conclusiones obtenidos, se pretende proporcionar observaciones que contribuyan a mejorar la gestión de insumos y servicios en la farmacia de del Hospital de Huaraz. El objetivo es brindar una atención justa, respetuosa y de alta calidad al paciente, optimizando así el funcionamiento y la eficiencia de la farmacia en esta área de atención médica general.

El abastecimiento de PF es un proceso complejo que involucra la identificación de necesidades, la adquisición, el almacenamiento, la distribución y la dispensación de PF. Sin embargo, en muchos hospitales, este proceso no se realiza de manera óptima, lo que puede generar problemas como la falta de productos farmacéuticos, la obsolescencia de los productos y por consecuencia el déficit presupuestal. Asimismo, el análisis de esta gestión en el Hospital II EsSalud de Huaraz permite identificar los problemas existentes y proponer soluciones para mejorar el proceso

Social. Es fundamental destacar que el acceso a productos farmacéuticos de calidad y una atención médica eficiente son derechos fundamentales de toda sociedad. La gestión adecuada del abastecimiento de medicamentos y suministros en un hospital impacta directamente en la capacidad de brindar una atención oportuna y efectiva a los pacientes. Por lo tanto, esta investigación busca analizar

y comprender cómo la gestión de insumos farmacéuticos se relaciona con la calidad de los servicios de atención en el hospital II EsSalud Huaraz. Por último, tiene una justificación social relevante al buscar mejorar la atención médica, garantizar el acceso a medicamentos de calidad y fortalecer la confianza de la comunidad en el sistema de salud. Sus resultados pueden generar un impacto positivo en la calidad de vida de los pacientes y en la percepción de la sociedad hacia la institución hospitalaria y el sistema de salud en general

Metodológicas. La justificación metodológica de esta investigación se destaca por la aplicación de procedimientos y técnicas sistematizadas, respaldadas por instrumentos robustos, que permiten medir la relación entre las variables de estudio de manera precisa. Estos enfoques metodológicos sólidos aseguran la calidad y confiabilidad de los resultados obtenidos y establecen una base sólida para futuras investigaciones en este campo de estudio. Además, al haberse empleado una metodología sólida, los resultados obtenidos en esta investigación pueden ser considerados como una referencia valiosa para futuros estudios en este campo. Los datos y conclusiones obtenidos podrán servir como punto de partida para nuevas investigaciones que deseen profundizar en la relación entre las variables analizadas.

De sus objetivos de estudio. Se tiene, como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención de la farmacia del hospital II EsSalud Huaraz, 2023; y como objetivos específicos:

Determinar el nivel de percepción de la gestión del abastecimiento de los productos farmacéuticos del Hospital.

Describir el nivel de percepción de la calidad del servicio de atención según usuario del Hospital.

Determinar si la dimensión de la planificación se relaciona con la calidad del servicio de atención del Hospital.

Determinar si la dimensión de adquisición se relaciona con la calidad del servicio de atención del Hospital.

Determinar si la dimensión de almacenamiento se relaciona con la calidad del servicio de atención del Hospital.

Determinar si la dimensión de transporte y distribución se relaciona con la calidad del servicio de atención del Hospital.

Determinar si la dimensión de información y tecnología se relaciona con la calidad del servicio de atención del Hospital.

De la hipótesis de estudio:

H1: Existe una relación directa y significativa de la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención del hospital.

H0: No existe una relación directa y significativa de la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención del hospital.

## II. MARCO TEÓRICO

El análisis crítico de los antecedentes ha permitido obtener una visión panorámica de los estudios previos relacionados con la logística de productos farmacéuticos y la calidad de atención en el ámbito hospitalario. Estos antecedentes han revelado la existencia de problemas recurrentes en la gestión de abastecimiento, así como la importancia de la imagen corporativa y los valores éticos los servicios de salud. Con base en estas consideraciones, se busca desarrollar un estudio que contribuya a superar estas limitaciones.

En Perú, existen estudios que han abordado la excelencia de atención en servicios de farmacia y el abastecimiento de medicamentos. A continuación, se presentan los siguientes:

Para empezar, Quispe. J (2017), analizó la relación entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio brindada a los pacientes durante el año 2017. El enfoque de la investigación fue cuantitativo y se utilizó un diseño descriptivo-correlacional. La población fue de 140 pacientes internos, y la muestra de 102 pacientes. Se aplicó una encuesta con un cuestionario de 20 ítems para la variable de gestión de abastecimiento y 22 ítems para la variable de calidad de servicio. El cuestionario fue validado y mostró una alta confiabilidad (Alpha de Cronbach  $\alpha=0,957$ ). La relación entre las variables se evaluó utilizando la prueba paramétrica Rho de Spearman con un nivel de significación del 0.05. Los resultados revelaron una correlación alta ( $r_s=0,619$ ) entre ambas variables y concluyeron que existe una relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en la farmacia central del Hospital.

Por otro lado, Malaga. L (2022), abordó la interacción entre la gestión de medicamentos y la calidad de atención proporcionada a los pacientes en el establecimiento farmacéutico de Juliaca en 2021. La metodología empleada se basó en un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional. La población objeto estuvo compuesta por 100 pacientes hospitalizados, determinados mediante cálculos estadísticos y un proceso de muestreo. El instrumento utilizado fue validado, demostrando una alta confiabilidad (Alpha de Cronbach  $\alpha=0,935$ ). La correlación entre las variables se evaluó mediante el coeficiente de Spearman a un

nivel de significancia de 0.05. Los resultados indicaron una correlación de baja magnitud ( $r_s=0,236$ ) entre las variables, sugiriendo que existe una relación no muy significativa ( $p=0,490$ ) entre la gestión de medicamentos y la calidad de atención en el establecimiento de Juliaca en 2021.

Asimismo, Córdova, S (2020) tuvo como objetivo principal establecer la relación existente entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y los resultados en la atención de pacientes ambulatorios en un hospital nacional en Lima. Estudio cuantitativo con un enfoque aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 50 pacientes. A estos pacientes se les administraron cuestionarios con una escala tipo Likert. Los resultados obtenidos a partir del análisis revelaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.375, respaldado por un valor de  $p = 0.007 < 0.05$ . Esto demuestra que la gestión de abastecimiento de medicamentos está directamente relacionada con la atención a pacientes ambulatorios en un hospital nacional en Lima en 2022, aunque la relación es de baja intensidad pero estadísticamente significativa.

En su investigación, Castillo, Rosales y Reyes (2020) llevaron a cabo un análisis de la calidad de las farmacias hospitalarias del estado peruano. Utilizaron un cuestionario validado; los resultados revelaron la calidad de las farmacias la cual fue baja en la mayoría de los hospitales evaluados, y se identificaron áreas críticas, como el abastecimiento de medicamentos y la capacitación del personal. El objetivo de este estudio fue la percepción de pacientes y no abordó otros aspectos clave de la calidad, tales como la precisión en la dispensación de medicamentos, la atención farmacéutica personalizada y la seguridad del paciente. Estos aspectos también son esenciales para una evaluación integral de la calidad del servicio.

También Gallardo (2022), enfoca su evaluación de esta gestión relacionada a la calidad de atención en la farmacia de una clínica especializada en cáncer. Se encontró que la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos es adecuada en términos de planificación y ejecución, con una gestión de inventario y una gestión de compras efectiva. Sin embargo, existen problemas en la gestión de proveedores y en la identificación de medicamentos caros. En conclusión, el estudio destaca la importancia de una adecuada logística y de la calidad de atención del

establecimiento farmacéutico en la clínica, para dar garantía de la disponibilidad de medicamentos y la atención adecuada a los pacientes. Se recomienda mejorar la gestión de proveedores y el proceso de identificación de medicamentos de alto costo para garantizar la sostenibilidad del servicio de farmacia.

Peña y Delgado (2020), estudiaron sobre la relevancia del eficiente proceso de la logística de PF, a fin de asegurar la correcta provisión de estos elementos en las microrredes de salud, lo cual resulta en una atención de calidad para los usuarios. El estudio evaluó diversos aspectos de la gestión del suministro, incluyendo la planificación, supervisión, evaluación, adquisiciones, gestión de inventarios y distribución de medicamentos e insumos. En conclusión, se resalta la importancia de mejorar la forma en que se gestiona el suministro en las microrredes de salud, con el objetivo de dar garantía y poner a disposición los PF necesarios y brindar una atención de calidad a los pacientes. El enfoque integral abordado en los diferentes aspectos de la gestión del suministro representa una contribución significativa para elevar la excelencia en los centros de salud y asegurar los recursos necesarios disponibles para una atención de calidad.

Por otro lado, Del Aguila (2021), en su estudio, evaluó la forma de gestionar el abastecimiento de PF y la calidad de atención del servicio de hospitalización en un centro hospitalario en Perú. Los resultados del estudio indicaron que la gestión de productos farmacéuticos, tiene algunas debilidades, especialmente en términos de planificación y almacenamiento de medicamentos. Se destaca la relevancia de los hallazgos, ya que subrayan la necesidad de gestionar mejor la logística de PF, para dar garantía de la disponibilidad adecuada de medicamentos y evitar problemas como la escasez y los retrasos en la entrega. Estas deficiencias en la gestión pueden tener consecuencias directas en la atención proporcionada a los usuarios en el servicio de hospitalización de medicina.

En su investigación, Tapullima (2021), se enfocó en evaluar la gestión de medicamentos y la excelencia de atención del hospital mencionado ubicado en Moyobamba, Perú. Para ello, examinó diversos aspectos de la gestión de medicamentos, incluyendo planificación, compras, almacén, distribución y dispensación. Los hallazgos revelaron que la logística en el hospital presentaba

algunas debilidades, en lo que corresponde al planeamiento y almacenamiento de fármacos. Además, se encontró que el servicio se veía afectado por la escasez de medicamentos y los retrasos en su entrega. Estas deficiencias identificadas por el autor pueden tener una implicancia negativa en el estándar del servicio proporcionado en el nosocomio, ya que la falta de medicamentos y los retrasos en su entrega afectan directamente la atención brindada a los pacientes.

También Carhuacho, Nolazco, Guerrero, y Silva, (2021) ejecutaron un trabajo para evaluar el nivel del servicio de consultorio externo de hospitales en Perú; tuvo un enfoque estadístico de diseño descriptivo – analítico, para ello se contó con 5037 personas y se tomó una muestra de 418 participantes; al realizar el trabajo se encontró que la calidad es casi inexistente en estos hospitales apenas el 0.2% de los pacientes encuestados se encontraron satisfechos, esto incluía por supuesto al servicio de farmacia de los hospitales estudiados. Resaltamos la importancia de estos hallazgos, ya que reflejan una situación de baja calidad percibida por los usuarios. La satisfacción de los pacientes es extremadamente baja, lo que sugiere deficiencias significativas en los servicios de atención externa y, en particular, en la farmacia del establecimiento.

En el contexto del nivel de atención en establecimientos hospitalarios de ESSALUD Menacho, Mallqui, Ibarquén y Córdova, (2020) examinaron la incidencia entre la excelencia del servicio y la imagen corporativa del Hospital ESSALUD - Lima, se utilizó una muestra aleatoria de 374 usuarios y dos cuestionarios aplicados a esta muestra; se concluyó que se debe mejorar la calidad del servicio prestado en el hospital en distintas áreas incluyendo el área de Farmacia y abastecimiento de medicamentos, a fin de mejorar la imagen que presenta a la sociedad.

Estos estudios destacan la urgente necesidad de una mejora integral de como presta atención los servicios de farmacia y el abastecimiento de medicamentos en el Perú, a través de una adecuada gestión de compras, personal capacitado y la puesta en marcha de procesos eficientes.

Antecedentes internacionales:

Según Sardella et al. (2021), destaca la necesidad de monitorear el proceso de suministro de los medicamentos desde su fabricación hasta su dispensación, y la importancia de establecer sistemas de farmacovigilancia efectivos para detectar y reportar cualquier problema de calidad o seguridad. También mencionan los desafíos asociados con la supervisión de la calidad de los fármacos, incluyendo la falta de recursos, la complejidad del proceso de suministro y la ausencia de estándares globales, concluyendo que la supervisión de la calidad es una tarea fundamental de la farmacovigilancia y debe ser una prioridad para garantizar la seguridad para los pacientes.

Itzel (2021), también propone la implementación de un programa de evaluación para medir lo eficiente que es el suministro de productos farmacéuticos en un hospital en Panamá. Este sistema persigue la evaluación en el proceso de compras y la eficacia en la forma como se distribuye los productos farmacéuticos, y cómo impacta en la atención de calidad. Para lograrlo, revisaron exhaustivamente la literatura actualizada, recopilaron datos mediante entrevistas y observaciones en el hospital, y desarrollaron un cuestionario específico para evaluar la eficiencia del suministro. Como resultado, identificaron áreas que pueden mejorarse, como el proceso de inventarios, la forma de planificar las compras, la coordinación entre los departamentos involucrados y la calidad de los proveedores.

Por otro lado Olaniran et al. (2022), en su revisión sistemática evalúa la magnitud, las razones y las consecuencias de falta de fármacos genéricos en los trabajadores comunitarios en salud (TCS) en países en desarrollo. Incluyeron 31 estudios de 23 países y encontraron que la falta de medicamentos esenciales era común entre los TCS y se debía principalmente a la falta de suministro y distribución inadecuada. Las consecuencias incluyeron el aumento de la carga de trabajo, la reducción de la confianza del paciente y la interrupción del tratamiento. El trabajo evalúa adecuadamente las consecuencias de la calidad de atención, pero no logra identificar la estrategia más adecuada para mejorar el proceso en estudio.

En un trabajo de investigación realizado en Nigeria Chukwu, Ezeanochikwa , y Eya (2017), dan una idea detallada del proceso de suministro de medicamentos, su importancia en la disminución de la carga mundial de enfermedades y las barreras que enfrentan aquellos países en vías de desarrollo. Se analizó la literatura

científica de manera metódica y organizada. y se analizaron varios estudios relacionados con el proceso de suministro de medicamentos en diferentes países. Según los resultados obtenidos, la administración del proceso de abastecimiento de productos de salud es una parte crítica de los sistemas de salud y es esencial para garantizar que los productos estén disponibles en la cantidad, momento y lugar correcto. Sin embargo, se observa que muchos países en desarrollo enfrentan desafíos significativos en la administración del proceso de suministro, incluida la escasez de infraestructura, ausencia de personal capacitado y carencia de financiamiento adecuado.

Asimismo, Moncayo (2022) estudio la forma como diseñar un plan de gestión gerencial y de esa forma aumentar la calidad de atención en el área de emergencias del hospital en estudio; para ello utilizó metodología mixta, que combinó el análisis de la bibliografía existente y la investigación de campo. Revisión bibliográfica, se recurrió a fuentes especializadas en gestión hospitalaria y calidad de atención. Se aplicó una encuesta a los pacientes del servicio de emergencia, así como entrevistas a los trabajadores y gerentes del hospital. Se observó que existen problemas en la administración del personal, la infraestructura y los suministros médicos.

En lo que respecta a *las diversas teorías que guardan relación con el tema en cuestión* desarrollado y explican el problema en estudio; se tiene la primera de ellas:

En primer lugar, sobre la teoría de la calidad del servicio, se tiene que está en relación con el acceso equitativo y la universalidad de la atención médica, el cual es un tema clave en la atención médica moderna. El acceso equitativo es la capacidad de los usuarios para obtener la atención médica adecuada que necesitan, mientras que la cobertura universal se refiere a la idea de que todos los pacientes deben acceder a los servicios de atención médica que necesitan, sin importar su capacidad de pago (Alva, 2022).

La calidad de atención se vincula con los servicios de atención médica; son eficaces, seguros, oportunos, centrados en el paciente, equitativos y eficientes. Es importante tener en cuenta que la calidad de atención debe medirse no solo en términos de los resultados médicos, sino también en términos de la satisfacción del

paciente, la accesibilidad y la equidad (Cachay, Chacaltana, Neyra, Torres y Wong, 2022).

Resulta fundamental contar con una cobertura universal y una accesibilidad adecuada. Esto se logra aplicando políticas y programas que garanticen la disponibilidad y accesibilidad de servicios médicos de excelencia, al mismo tiempo que se eliminan las barreras financieras, geográficas y culturales que obstaculizan la posibilidad de obtener atención médica. Además, es necesario adoptar estrategias con el fin de mejorar la calidad, las cuales incluyen personal capacitado, infraestructura y sistemas mejorados, además fomentando la participación del paciente en su propio cuidado (Dalli, 2019).

Según Matute (2022), la percepción del usuario del servicio de una farmacia de hospital puede variar según diferentes factores, como la atención al usuario, la disponibilidad de productos farmacéuticos, la calidad de los mismos y la eficiencia en la entrega de los medicamentos. Los pacientes pueden evaluar su satisfacción en función de la rapidez con la que se les entregan los medicamentos prescritos y si los medicamentos estaban disponibles en el momento de la entrega. Además, también pueden percibir el servicio relacionada con la amabilidad y atención de los trabajadores de la farmacia, la claridad de las instrucciones sobre cómo medicarse, y la respuesta a cualquier pregunta o inquietud que puedan tener.

Para la evaluación del grado de satisfacción en relación al nivel del servicio prestado de un establecimiento farmacéutico hospitalario, se pueden utilizar encuestas a los pacientes y recopilar comentarios y sugerencias para mejorar el servicio. El evaluar continuamente la satisfacción del paciente ayuda a identificar áreas por mejorar y garantiza la mejor atención (Quispe, 2021).

El modelo SERVQUAL es un instrumento desarrollado por los investigadores guiados por Parasuraman, su objetivo fue medir y realizar una evaluación de la calidad de los servicios. En el ámbito del análisis de la calidad de los servicios, incluyendo los servicios de farmacia en hospitales, este modelo es una herramienta ampliamente adoptada. Este modelo tiene su fundamento en las diferencias existentes entre lo que espera el paciente y la percepción del servicio recibido. (Bustamante, Zerda, Obando y Tello, 2019).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1988) diseñaron el modelo SERVQUAL, que hasta la actualidad se utiliza, este modelo se basa en cinco dimensiones clave:

a) Confiabilidad: capacidad de brindar un servicio de forma puntual, consistente y confiable. Los clientes desean que el servicio se entregue de manera confiable y que cumpla con sus expectativas.

b) Responsabilidad: se refiere a la disposición y voluntad del personal de servicio para dar ayuda a los pacientes y brindar una atención rápida y efectiva. Los clientes valoran la capacidad del personal para responder a sus necesidades y resolver cualquier problema o inconveniente.

c) Empatía: se define como la atención personalizada y el cuidado que el personal muestra hacia los clientes. Los clientes desean sentir que son tratados de manera individualizada y que se comprenden sus necesidades y deseos.

d) Seguridad: es la sensación de seguridad y protección que los usuarios experimentan al recibir el servicio. Los clientes desean tener confianza en la capacidad y habilidades del personal, así como en la seguridad de los productos o servicios proporcionados.

e) Tangibilidad: se refiere a los aspectos físicos y visibles del servicio, como los edificios, equipos, apariencia del personal y los distintos. Los clientes forman impresiones sobre la calidad del servicio a través de estos elementos reales.

El objetivo final de SERVQUAL es identificar las áreas en las que las organizaciones pueden mejorar el servicio para satisfacer lo esperado por los clientes y superar sus necesidades.

La realidad de la calidad de servicio en un centro hospitalario peruano puede variar según el hospital en cuestión y los recursos con los que cuenta. En general, muchos hospitales públicos en Perú enfrentan desafíos debido a limitaciones en la infraestructura, los recursos humanos, el presupuesto y el acceso a tecnología médica de última generación. También hay problemas de gestión y coordinación, lo que puede resultar en retrasos en la atención médica, largas colas, falta de medicamentos y equipos médicos, y baja satisfacción del paciente. Sin embargo,

también hay hospitales que han implementado estrategias efectivas y han mejorado la calidad de servicio, como el uso de tecnología médica avanzada, capacitación del personal, y mejora en la gestión de recursos (Benites, Castillo, Rosales, Salas y Reyes, 2021).

En lo que corresponde a la gestión del abastecimiento de los productos farmacéuticos se tiene:

La teoría de la "Nueva Gestión Pública" (NGP) es un modelo de administración y gestión que busca introducir principios y métodos del sector empresarial aplicados al ámbito gubernamental (Pratici, Lanza, & Fanelli, 2023). La NGP surge como respuesta a las limitaciones percibidas en el modelo burocrático tradicional de gestión pública, y se centra en mejoras de la eficiencia, eficacia y la rendición de cuentas en los servicios gubernamentales (Escobar, 2019).

Según Soledispa, Zea, y Santistevan, (2020) indicaron que algunos aspectos importantes de la NGP son:

a) Orientación al cliente: La NGP busca centrarse en lo que el ciudadano espera y necesita de los servicios públicos, adoptando un enfoque más orientado al mercado y priorizando el sentir del usuario.

b) Enfoque orientado a los resultados: Se pone énfasis en la importancia de establecer metas concretas y cuantificables, y evaluar el rendimiento en base a los logros alcanzados. Se fomenta la utilización de mediciones y sistemas de evaluación y monitoreo midiendo la influencia de las políticas y programas implementados (Hakulinen, Rissanen, & Lammintakanen, 2011).

c) Descentralización y autonomía: Se fomenta la transferencia de responsabilidades las decisiones a tomar y la delegación de funciones a niveles inferiores de la organización. Se busca otorgar mayor autonomía a los gestores públicos para tomar decisiones basadas en criterios de eficiencia y efectividad.

d) Competencia y mercado interno: Se introduce el concepto de competencia entre unidades o agencias gubernamentales para fomentar la eficiencia y la innovación. Se promueve la creación de "mercados internos" donde las unidades compiten por recursos y se premia el buen desempeño.

e) Gestión por resultados y rendición de cuentas: Se promueve la adopción de evaluaciones periódicas e informes continuos, tanto internos como externos, para garantizar la honestidad y el uso adecuado de los recursos gubernamentales. Se busca establecer incentivos y sanciones en función del desempeño alcanzado.

Otra tendencia es el “enfoque del gerencialismo profesional” es una perspectiva que se centra en aplicar principios y técnicas gerenciales en el ámbito de las profesiones y los servicios profesionales. Este enfoque busca mejorar la prestación de servicios profesionales por medio de principios de gestión y de organización (Vargas, 2022).

El gerencialismo profesional indica que, una gestión efectiva de los servicios profesionales puede contribuir a mejorar la satisfacción de los clientes. Se centra en implementar prácticas gerenciales, tales como la planificación estratégica, asignación adecuada de recursos, análisis del trabajo realizado y los informes finales (Guy, Pierre, Sørensen y Torfing, 2022). Este enfoque impulsa la profesionalización de la administración en el ámbito de las profesiones, fomentando el interés por capacitarse por parte de los profesionales y la integración de los principios de gestión en la práctica. Su objetivo es optimizar los procesos internos, las decisiones correctas y la asignación de recursos con el fin de mejorar los servicios y satisfacer a los clientes. (Vargas, 2022).

Según refiere Zavaleta (2021), la gestión de abastecimiento de medicamentos se fundamenta en actividades y planes que se aplican para asegurar un buen abastecimiento, necesarios en el momento y lugar adecuado. Esto implica un proceso complejo que involucra desde la seleccionar el fármaco hasta la dispensación de los mismos a los pacientes. En la gestión de abastecimientos de medicamentos, se utilizan diferentes herramientas y técnicas, como el análisis de la demanda, la administración de inventarios, la planificación de compras, monitoreo y control de calidad, entre otras (Castro, Pereira, Sá, y Santos, 2020).

Además, Cuba y Cayro (2018), indicaron que se debe tener en cuenta la importancia de establecer alianzas estratégicas con los proveedores, así como implementar herramientas informáticas y de comunicación eficiente, para llevar a cabo una gestión de abastecimientos de medicamentos efectiva y eficiente. La

teoría también destaca la importancia de considerar factores económicos, sociales y culturales en la administración de abastecimientos de productos farmacéuticos en diferentes contextos de salud (Skipworth, Delbufalo y Mena, 2020).

La realidad de la administración de medicamentos en los hospitales públicos en Perú es una problemática recurrente y compleja, que afecta la atención por parte del médico y por ende la salud del paciente. La falta de medicamentos y productos farmacéuticos en los hospitales públicos es una situación que se ha mantenido por años, generando una serie de fallos en el tratamiento y la mejoría de los pacientes (Martinez, 2022). Entre las principales causas de la problemática del abastecimiento de productos farmacéuticos en los hospitales del país se encuentran la corrupción, la escasa honradez en los procesos de compras, la administración inadecuada del presupuesto, el no cumplir los plazos de entrega, y el escaso financiamiento. Esta situación afecta no solo la atención médica, sino también la seguridad de los pacientes y la imagen institucional (Collanque, 2019).

Ante esta problemática, diversas instituciones y organizaciones han realizado esfuerzos para mejorar la administración de los abastecimientos de productos farmacéuticos en los hospitales en el país, por medio de la aplicación de políticas y programas que promuevan transparencia, eficiencia y calidad en las compras y suministro de medicamentos. Sin embargo, aún se requiere de un compromiso real y sostenido por parte de todas las partes interesadas para alcanzar una solución a largo plazo y garantizar la puesta a disposición de medicamentos seguros y de calidad para todos los pacientes (Cossio, 2020).

Existen diferentes modelos y enfoques utilizados para una óptima gestión de abastecimientos en diversas organizaciones. Algunos de los modelos más conocidos y utilizados incluyen:

- a) *Just in Time (JIT)*: Kiichiro Toyoda describieron la visión innovadora de producir únicamente lo necesario, en el momento adecuado, evitando así el almacenamiento excesivo y los costos asociados. Se busca minimizar los inventarios y optimizar la eficiencia en el proceso de suministro (Chávez, y otros, 2022).

- b) *Lean Supply Chain Management*: Este enfoque se focaliza en disminuir al mínimo el desperdicio en cada etapa de la logística, desde la adquisición de materiales hasta la entrega final del producto o servicio. Su objetivo es la mejora en eficiencia, calidad y puntualidad en la entrega, mediante la reducción de procesos carentes de valor. (García, Moyano y Maqueira, 2019).
- c) Modelo de gestión del proceso de suministro: Este modelo se centra en la coordinación y optimización de todas las actividades desde la adquisición, producción y distribución de las unidades (Barbosa y Pinto, 2020). Se busca mejorar la visibilidad, la colaboración y la sincronización en toda la cadena de suministro (Torres y Calsina, 2020).
- d) Modelo de gestión de riesgos: Este enfoque se centra en la identificación y gestionar los riesgos relacionados con los abastecimientos, como la escasez de suministros, interrupciones en el proceso de suministro o modificaciones en la demanda (Etemadi, Borbon, Strozzi, & Etemadi, 2021). Se implementan medidas para mitigar los riesgos y garantizar la continuidad del suministro (Zamudio y Izquierdo, 2020).
- e) En 1915, Ford W. Harris desarrolló el primer modelo de inventario conocido como EOQ (*Economic Order Quantity*). Este modelo tiene como objetivo optimizar los niveles de inventario con el fin de garantizar el stock de productos, al mismo tiempo que se minimizan los costos asociados con el almacenamiento excesivo o la falta de existencias (Adesuyi, Nwekpa, & Bassey, 2019). Se utilizan técnicas de pronóstico de la demanda, métodos de reabastecimiento y sistemas de control de inventario para garantizar una gestión eficiente (Gonzales, 2020).

Estos son solo algunos ejemplos de modelos utilizados en la gestión de abastecimientos. Cada organización puede adaptar y combinar estos modelos según sus necesidades específicas, considerando factores como la naturaleza de los productos, la demanda, los proveedores y los objetivos estratégicos. Debemos considerar que no existe un único modelo que sea aplicable en todas las situaciones, y la elección del modelo dependerá del contexto y los requisitos de cada organización.

El modelo a utilizar en este estudio es el enfoque de gestión de cadena de suministros, debido a que este enfoque permite una mayor visibilidad de todas las etapas involucradas en el suministro de medicamentos, desde la compra de insumos hasta la distribución final. Esto facilita la coordinación y comunicación entre los diferentes actores involucrados, como fabricantes, proveedores, distribuidores y centros de atención médica, ayuda a minimizar los tiempos de entrega, reducir los costos operativos y optimizar los recursos disponibles (Torres y Calsina, 2020).

La administración de la logística completa busca garantizar la existencia de medicamentos en los lugares y momentos necesarios. Esto asegura que los usuarios tengan acceso oportunamente a los fármacos necesarios para su tratamiento y previene situaciones de escasez o falta de stock. Además, ayuda a minimizar los errores en el proceso de suministro, como la entrega incorrecta de productos o la expiración de medicamentos. (Ciquero, 2021).

Según Salas, Maiguel, y Acevedo, (2017) y Negri, Cagno, Colicchia, y Sarkis, (2021), la gestión de cadena de suministro implica diversas dimensiones que abarcan diferentes aspectos del planeamiento, ejecución y monitoreo de actividades con alta producción, información y recursos a lo largo del proceso de suministro. A continuación, se presentan algunas dimensiones clave:

**Dimensión 1 Planificación:** Esta dimensión se centra en la formulación de estrategias y planes para lograr los objetivos. Incluye el planeamiento de la demanda, la producción y los inventarios, entre otros aspectos.

**Dimensión 2 Adquisición:** Esta dimensión se refiere a la obtención de insumos primarios, productos y servicios necesarios para el funcionamiento del proceso de suministro. Incluye la cartera de proveedores, contratos, compras y el análisis de calidad de los productos adquiridos.

**Dimensión 3 Almacenamiento:** se refiere a la administración del inventario y la infraestructura de almacenamiento dentro del proceso de suministro. Incluye almacenes, distribución espacial optimizada de los productos, inventarios y la gestión de existencias.

**Dimensión 4 Transporte y distribución:** Esta dimensión se ocupa del traslado de las unidades hasta su destino. Incluye la gestión de rutas de transporte, la

selección de modos de transporte, la programación de entregas y el seguimiento de la distribución.

Dimensión 5 Información y tecnología: se refiere a la del flujo de información a lo largo del proceso de suministro. Incluye sistemas de información, el intercambio electrónico de datos, gestión de la información sobre inventarios y monitorización del funcionamiento del proceso de suministro.

Dimensión 6 Colaboración y coordinación: Esta dimensión se centra en la cooperación de todos los trabajadores de la cadena de suministro, como proveedores, fabricantes, distribuidores y minoristas. Incluye la gestión de relaciones con los socios comerciales, la colaboración en la planificación y la coordinación de actividades.

Estas dimensiones son interdependientes y están interconectadas, y una gestión eficaz de cada una de ellas contribuye al funcionamiento global del proceso de suministro. La unificación y sincronización de los diferentes elementos son fundamentales para el éxito del suministro.

Para asegurar una distribución eficiente de medicamentos en las diferentes unidades operativas de la institución y asegurar una calidad de atención al cliente, es necesario establecer una adecuada logística de PF (Arden et al., 2021). En la organización del sistema de distribución, es muy importante la participación conjunta de los médicos, enfermeros y del farmacéutico, quienes trabajan en conjunto para establecer calendarios y horarios de funcionamiento y asegurar que el producto farmacéutico llegue al usuario final (Ministerio de Salud de Ecuador, 2009).

Según Salazar, (2014) en la era de la interconectividad, es fundamental que los países se esfuercen por mejorar sus procesos de producción. Esto implica trabajar en la optimización de los gastos, la disponibilidad y la eficiencia de los flujos de bienes e información. Estas mejoras son cruciales para fortalecer el desarrollo económico de los países. Para lograr este objetivo, tanto el Estado como otros participantes deben financiar y promover los procesos de gestión del abastecimiento de los productos, adoptando un enfoque holístico que englobe

todos los aspectos involucrados y de esta forma colaborar mejorando la calidad de atención.

En resumen, una óptima gestión de abastecimientos de medicamentos en los hospitales se basaría en la planificación y pronóstico adecuados, la gestión eficiente del inventario, los procesos de adquisición y abastecimiento eficaces, el control de calidad riguroso, la distribución y logística eficientes, el monitoreo y evaluación continuos, y la colaboración interdisciplinaria. Estas prácticas contribuirían a asegurar un suministro oportuno, adecuado y de calidad de los PF para la atención de los pacientes en los centros hospitalarios.

Según MINSA (2018), la R.M N° 116-2018/MINSA establece las disposiciones y lineamientos técnicos para la gestión del suministro de medicamentos, productos sanitarios y dispositivos médicos en el marco de la Política Nacional de Medicamentos y la Política Nacional de Gestión y Descentralización de los Servicios de Salud; por esa razón, se establece disposiciones para la gestión del suministro, como la planificación estratégica y operativa, la selección de proveedores, la adquisición y contratación, el almacenamiento y distribución, la dispensación y el control de calidad. También se incorporan lineamientos para el manejo de riesgos, la farmacovigilancia, capacitación y formación del personal. El objetivo es mejorar el proceso de gestión de suministros de productos farmacéuticos en Perú, con el propósito de asegurar el acceso oportuno y la calidad de la atención sanitaria a nivel nacional.

Asimismo, Donabedian (2001) presentó su teoría acerca del modelo de los 5 Atributos de la Calidad, donde explica que la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos desempeña un papel fundamental en la calidad de atención al paciente, y su relación con los cinco atributos de la calidad de Donabedian es significativa. La eficacia, descrita como la gestión adecuada de abastecimientos la cual asegura que los medicamentos necesarios estén en stock y listos para ser utilizados cuando los profesionales de la salud los necesiten para brindar una atención eficaz a los pacientes. También preciso que cuando los pacientes reciben los medicamentos que necesitan de manera oportuna y efectiva, se sienten atendidos y satisfechos con la calidad de la atención recibida. Por otro

lado, la falta de medicamentos o problemas en la gestión de abastecimientos pueden llevar a la insatisfacción y la percepción negativa de la calidad de atención.

Otra teoría que relaciona ambas variables se denomina gestión de la demanda la cual se refiere a la anticipación y planificación de las necesidades futuras de los medicamentos y otros suministros. Una gestión efectiva de la demanda permite prever los requerimientos de medicamentos en función de patrones históricos y proyecciones, evitando desabastecimientos y asegurando una atención continua y de calidad para los pacientes (López, 2017).

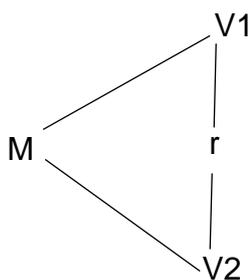
### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo y diseño de estudio

El estudio, de acuerdo a su enfoque metodológico es cuantitativo. A su vez, en términos de alcance investigativo, se consideró el nivel correlacional. Dado a que se busca determinar la correlación existente entre las variables de estudio: gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención del centro Hospitalario tipo II EsSalud, Huaraz de acuerdo a la percepción de los usuarios. Es decir que los resultados buscan establecer la relación entre las variables (Arias, Covinos y Cáceres, 2020).

En lo que corresponde al diseño del estudio, es no experimental, transversal, descriptivo correlacional simple. En los estudios experimentales no evidencia el control de variables por parte del investigador; no posee una intencionalidad de manipular variables hacia algún resultado concreto. En estos estudios se aplica la observación para medir las variables en su ambiente natural. También es transversal puesto que los datos se recolectarán en un tiempo planificado, según Cvetkovic-Vega et al. (2021) refieren que este tipo de diseños recopilan la información en un momento dado, con el propósito de representar las variables y examinar su correspondencia en ese período específico.

Esquemáticamente se podría representar en el siguiente gráfico:



La letra M representa la muestra de estudio representada por los 171 usuarios; V1 es la variable asociada: Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos; y V2 es la variable de estudio: Calidad de Servicio de atención. A su vez, r viene a ser la relación existente, entre ambas variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable asociada: Gestión de productos farmacéuticos

Variable de estudio: Calidad del servicio de atención.

Para ver el cuadro completo ir al anexo 1

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Conjunto de usuarios, objetos, eventos o fenómenos que cumplen con ciertos criterios establecidos por el investigador y son objeto de estudio (Arias y Covinos, 2021). En situaciones en aquellos que dicha población a estudiar es muy grande o inaccesible, se utiliza una muestra representativa para ejecutar la investigación, en nuestro caso se tomó a todos los pacientes que acceden a la farmacia del hospital para la dispensación de sus recetas médicas (Mucha et al., 2021).

En el presente estudio, se consideró una población promedio quincenal de 2550 usuarios atendidos en consultorios externos; los cuales son atendidos en los consultorios de medicina general, gastroenterología, cardiología, neumología y oftalmología. Todas las prescripciones generadas por sus consultas son atendidas.

**Tabla 1**

*Distribución de pacientes según consultorio externo y género*

Consultorio externo	Hombre	Mujer	Subtotal
Medicina General	456	555	1011
Gastroenterología	160	243	403
Cardiología	240	235	475
Neumología	98	145	243
Oftalmología	189	229	418
Total	1143	1407	2550

Criterios de inclusión: usuarios varones y mujeres atendidos con receta médica en consultorios externos, mayores de 18 años.

Criterios de exclusión: usuarios atendidos que presentan dificultad en responder a las preguntas, menores de edad y con problemas mentales.

De la muestra de estudio. Según Dominguez (2021), que una muestra debe basarse en un proceso de muestreo adecuado para asegurar una representación

adecuada de la población en estudio. Para el estudio, se consideró un muestreo no probabilístico, incidental de acuerdo a la oportunidad y ocasión en la que se procedió a recopilar los datos. Este tipo de muestra según Gonzales (2015), facilita la identificación de casos que son fácilmente incluidos y opera en base a la proximidad y facilidad de acceso de los usuarios al investigador.

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

La técnica es la *encuesta*; según Torres, Paz y Salazar (2019), consiste en un conjunto de cuestionamientos estructurados que se administran a una muestra de participantes con el propósito de recopilar información sobre actitudes, opiniones, características demográficas, comportamientos o cualquier otro aspecto relevante para el estudio en cuestión.

#### **Instrumentos**

Como parte del estudio se prepararon dos cuestionarios adaptados del trabajo realizado por Del Aguila (2021), para cada una de las variables, una de la gestión para el abastecimiento de los productos farmacéuticos y la otra para identificar la calidad de atención del servicio evaluado.

a) Escala valorativa de Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos: constituye un instrumento para recoger datos, midiendo la eficacia de la logística de abastecimientos de los productos farmacéuticos en el Hospital de Huaraz; dicho instrumento es de corte cuantitativo, el cual ha sido adaptado por el investigador tomando como referencia el elaborado por Del Aguila (2021); el cual se aplicó a los usuarios que fueron seleccionados al azar. La aplicación del presente instrumento es de autoevaluación por parte de todos los participantes y duró 25 minutos aproximadamente (Anexo 2). La escala valorativa a utilizar en este instrumento es de tipo Likert, la cual está constituida por 20 preguntas divididas en 5 dimensiones: planificación, adquisición, almacenamiento, transporte y distribución e información y tecnología. Cada pregunta se responde en una escala del 1 al 5 de la siguiente forma: No evidencia (1), en inicio (2), en proceso (3), avanzado (4) y óptimo (5).

b) Variable de calidad de atención; se basará en la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicio de apoyo, aprobada por el MINSA. Se utilizó un cuestionario que se basa en el modelo SERVQUAL evaluando las 5 dimensiones: dimensión fiabilidad, comprende desde el ítem 1 hasta el 5; dimensión capacidad de respuesta está desde los ítems desde 6 al 12; la dimensión seguridad comprende los ítems desde el 13 hasta 15; la dimensión empatía comprende desde el ítem 16 hasta el 18 y la última dimensión sobre los aspectos tangibles que comprende desde el ítem 19 al 22. Estos datos también se presentan en la escala de Likert iguales a la variable anterior.

Validez. Según Valer (2019), la validación de una encuesta, se refiere al proceso de evaluar y asegurar que dicho instrumento mide de manera precisa y confiable las variables o constructos que se pretenden investigar. Es un paso fundamental en la investigación, ya que garantiza la veracidad de los datos recopilados.

En este estudio, se verificó la validez del instrumento mediante la evaluación de tres expertos en el campo. Dos de ellos tenían un Doctorado en Administración de la Educación, mientras que uno tenía una Maestría en Gestión Pública. Todos los expertos eran docentes de la Universidad César Vallejo y estaban familiarizados con la problemática abordada en el estudio. Se les proporcionó una matriz de evaluación para que pudieran examinar y valorar los criterios de pertinencia, claridad y suficiencia.

Confiabilidad. se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones obtenidas a través de dicho instrumento. Indica en qué medida los ítems o preguntas del instrumento miden de manera precisa y reproducible el constructo o fenómeno que se pretende medir. Una mayor confiabilidad implica una menor variabilidad aleatoria en las respuestas y una mayor precisión en las mediciones. Para comprobar la confiabilidad de la encuesta se realiza por medio de la aplicación del Coeficiente Alpha de Cronbach (Peña, 2021). Para ello se realizó una prueba piloto, considerando a los pacientes que se atienden en un día en un servicio de forma específica el de medicina general el cual es de 50 pacientes de los cuales se entrevistó a 20, de esta forma producir una base de datos y aplicar la prueba estadística en una escala de Likert del 1 al 5.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach para los cuestionarios*

Cuestionarios	$\alpha$ de Cronbach	N de elementos
Gestión de abastecimiento	.845	20
Calidad de atención	.867	22

Los coeficientes de  $\alpha$  de Cronbach de las escalas valorativas a utilizar son altos 0.845 y 0.867; esto partiendo del criterio que para ser confiable el instrumento el coeficiente debe ser mayor de 0.70

### **3.5. Procedimientos**

Para ejecutar esta investigación, primeramente, se pidió permiso a la Dirección del Hospital II ESSALUD de Huaraz a través de una misiva a nombre de la Universidad César Vallejo, la cual continuo su trámite regular a la oficina de desarrollo e investigación, coordinando con farmacia para su conocimiento y facilidades de acceso.

Para realizar la confiabilidad de los instrumentos, posteriori al juicio de los expertos en su validación, se aplicó la prueba piloto, por medio del cuestionario a 20 usuarios atendidos de un día de atención, ello se realizó con el propósito de evidenciar si algunas de las preguntas no eran comprensibles para los usuarios entrevistados.

En el siguiente paso se coordinó con los Farmacéuticos de turno del hospital para el apoyo correspondiente a la aplicación de la encuesta a fin de cumplir con la muestra objetivo de 171 pacientes encuestados en los 15 días establecidos por el trabajo a desarrollar

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se usan tablas y diagrama de barras; para determinar la correlación entre las dos variables determinadas, a las cuales se realiza el análisis estadístico de nivel de asociación mediante las escalas ordinales y pruebas no paramétricas como el Rho de Spearman.

Por otro lado, por tratarse de una muestra de tamaño 171, se recomienda utilizar el análisis de Kolmogorov – Smirnov; se utilizó para observar si una muestra de tiene datos con distribución normal o cualquier otra distribución teórica específica.

Esta prueba compara la función de distribución acumulada (FDC) empírica de los datos con la función de distribución acumulada teórica de una distribución específica. Calcula la diferencia máxima absoluta (llamada estadístico D) entre estas dos distribuciones y utiliza este valor para evaluar la hipótesis nula de que los datos siguen la distribución teórica. Si el valor de prueba obtenido es menor que un valor crítico dado (dependiendo del tamaño de la muestra y el nivel de significancia deseado), se concluye que los datos son normales. En contraste, si el valor de prueba es mayor que el valor crítico, se rechaza la hipótesis nula y se llega a la conclusión de que los datos no se ajustan a una distribución normal teórica (Flores y Flores, 2021).

Una vez determinada la linealidad de la muestra se considerará aplicar el Rho ( $\rho$ ) de Spearman, este se utiliza cuando se desea evaluar la relación existente entre dos variables ordinales o cuando la relación entre las variables no sigue una relación lineal. A diferencia del coeficiente de correlación de Pearson, que evalúa la relación lineal entre variables numéricas, el Rho de Spearman analiza la interrelación monotónica entre variables.

Asimismo, una vez determinado el coeficiente de correlación usados para interpretar y clasificar la fuerza y dirección de la relación entre dos variables. Cuando se calcula un coeficiente de correlación entre dos variables, como el coeficiente de correlación de Spearman, se obtiene un valor numérico que representa la medida de la relación. Estos valores se pueden representar de la siguiente manera: Correlación muy baja (0 – 0,20), correlación Baja (0,20-0,40), correlación moderada (0,40-0,60), correlación es alta (0,60-0,80) y correlación es muy alta (0,80-1,00).

Para la determinación de todas estas pruebas estadísticas se utilizará el programa estadístico SPSS Versión 26 y como ayuda para ordenar nuestras bases de datos el programa de Excel de Microsoft Office – 2016.

### **3.7. Aspectos éticos**

Revisando la ética de los procesos investigativos, se encuentran registrados en la resolución administrativa dada por el Consejo Universitario con número 0126 / 2017 – UCV, el presente trabajo si tendrá en cuenta todas las disposiciones que han sido definidas en la norma anteriormente mencionada, la cual pone énfasis en los aspectos siguientes:

Considerando prioridad el respeto inalienable de la propiedad intelectual de todos los autores referenciados.

Conservar en todo el proceso el anonimato de los usuarios que participan en el estudio

Reserva y confidencia de los datos recabados mediante las encuestas

Los datos obtenidos mediante la encuesta servirán exclusivamente para objetivos académicos.

Para asegurar el cumplimiento de dicha resolución se recabó el consentimiento informado de los pacientes participantes en el trabajo. Por último, el objetivo principal de fondo de todo este estudio radica en buscar planteamientos y soluciones a fin de mejorar la calidad de atención de centro Hospitalario de Huaraz y por extensión mejorar la percepción de calidad de los usuarios de dicho Hospital.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

#### Hipótesis:

- $H_0$ : Los datos tienen una distribución normal
- $H_i$ : Los datos no tienen una distribución normal

Aplicando el estadístico con un nivel de significancia de alfa = 0,05, se consideró que si  $p$  – valor es menor a alfa se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_i$ ; puesto que la muestra trabajada es superior a 50 individuos se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Est.	Grados de libertad	Sig.
Abastecimiento de productos farmacéuticos	.136	171	.000
Calidad de servicio de atención	.137	171	.000

Según la tabla 3 se analiza la linealidad de la muestra esta prueba, se observó que todos los datos no son normalizados, su nivel de significancia es menor a 0.05 por lo que se acepta; lo que significa que su distribución no es normal y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y nos quedamos con la  $H_i$  hipótesis del investigador o alterna; en este caso utilizaremos estadística no paramétrica.

**4.1. Del objetivo general.** Determinar la relación existente entre la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023

**Tabla 4**

*Relación entre los niveles de la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos en la calidad de servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023.*

		Calidad de atención			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión de abastecimiento	Alto	f	0	61	7	87
		%	0.0%	7%	9.1%	1.2%
	Medio	f	3	76	3	82
		%	13.6%	55.1%	27.3%	48.0%
	Bajo	f	19	61	1	2
		%	86.4%	44.2%	63.6%	50.9%
Total		f	22	138	11	171
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Interpretación.** Según la tabla 4 se determina la relación existente entre la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de atención y se observa que del grupo que consideró que la calidad de atención es de nivel bajo el 86.4% considera también la gestión de abastecimiento de nivel bajo y 13.6% de nivel medio; del grupo que considera que la calidad de atención es de nivel medio, el 44.2% considera la gestión de abastecimiento de nivel bajo, 55.1% medio y 7.0% de nivel alto; por último del grupo que considera que la calidad de atención es de nivel alto el 63.6% considera la gestión de abastecimiento de nivel bajo, 27.3% medio y 9.1% alto.

**Tabla 5**

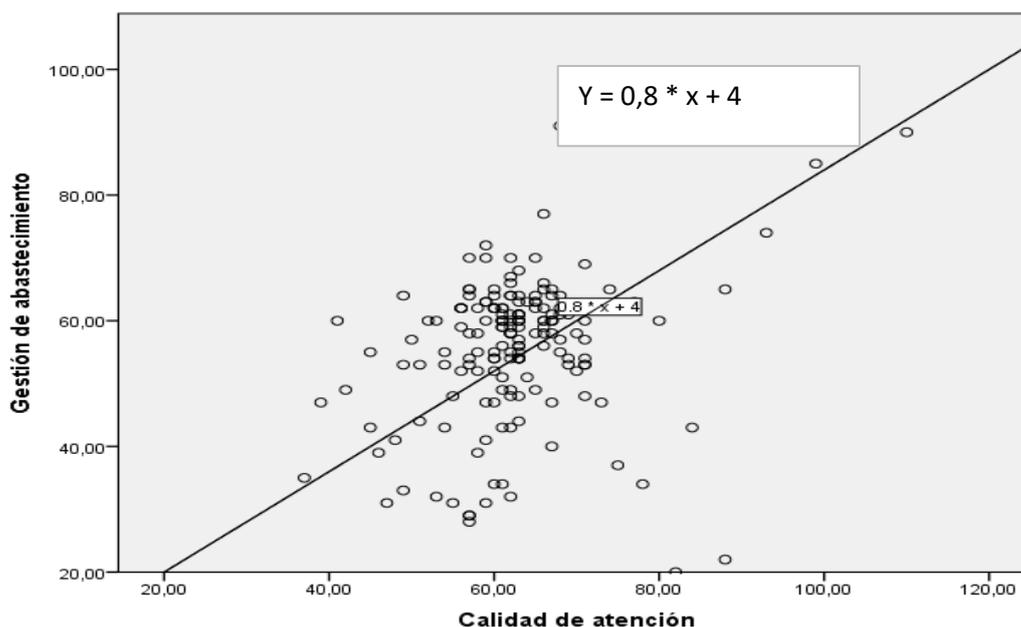
*Evaluación del Rho de Spearman para las variables principales*

Correlaciones		Calidad de atención	
Rho de Spearman	Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos	Coeficiente de correlación	,231**
		Sig. (bilateral)	.002
		N	171

**Interpretación:** Realizando el análisis del coeficiente presentado en la tabla 5 se observa que el valor encontrado del coeficiente es de 0.231, indicador que la relación que tienen las variables es una *relación baja*, pero significativa (P-valor <0.05) entre la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad de atención de los pacientes.

**Figura 1**

*Dispersión de las puntuaciones de la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de atención del Hospital Huaraz.*



**Interpretación:** en la figura 1, indica que en la medida que aumentan las puntuaciones de la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos, también aumentan las puntuaciones de la calidad de atención. De esta forma, según el modelo de regresión lineal simple, el número del coeficiente de la pendiente ( $m=0,8$ ) es positivo, lo que explica de alguna manera la relación existente entre los valores encontrados de las variables. A su vez el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.076$ ), indica que solamente el 7.6% de la percepción de la calidad de atención se encuentra interrelacionada por la gestión de abastecimiento.

## 4.2. Análisis descriptivos de las variables

*Del primer objetivo específico:* Describir el nivel de la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos de la farmacia del Hospital II EsSalud

**Tabla 6**

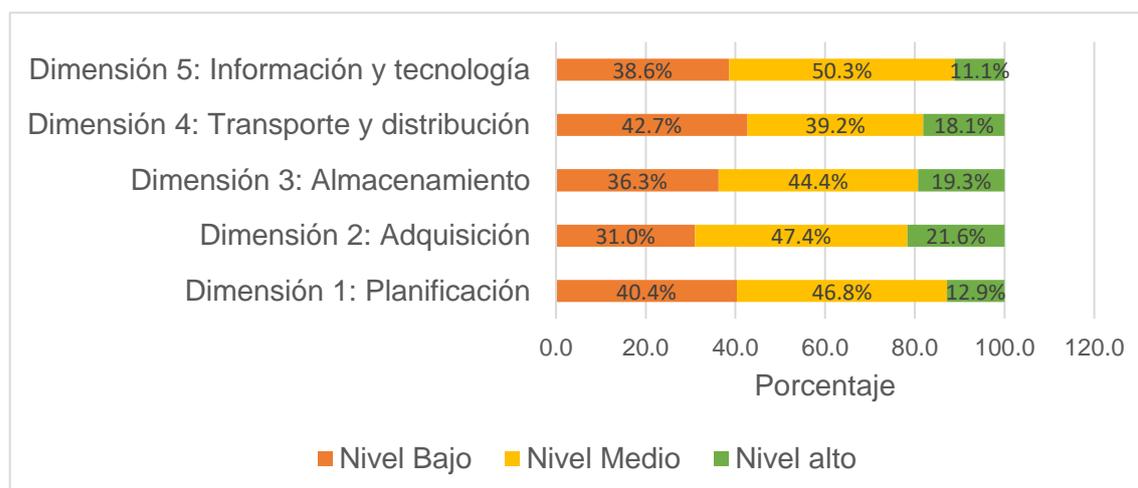
*Nivel de abastecimiento de productos farmacéuticos de la farmacia del Hospital*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	1.2
Medio	82	48.0
Bajo	87	50.9
Total	171	100.0

**Interpretación:** Según tabla 6, el 50.9% de usuarios del Hospital que fueron encuestados perciben el nivel de administración de abastecimiento de productos farmacéuticos como bajo, por otro lado, el 48.0% lo perciben como medio y solamente un 1.2% lo califican como alto.

**Figura 2**

*Nivel de gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos según sus dimensiones.*



**Interpretación.** Conforme se muestra en la figura 2 acerca del nivel de gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos según sus dimensiones de estudio. Se observa que, en planificación, el 46.8% de usuarios la perciben como medio, el 40.4% bajo; en adquisición se encontró que el 47.4% de pacientes lo perciben como medio y un 31.0% como bajo; en la dimensión almacenamiento, el 44.4% de los usuarios lo valoran como medio y el 36.3% como bajo; transporte y distribución el 42.7% lo encuentran de nivel bajo, mientras que el 39.2% lo califican como bajo y por último en información y tecnología el 50.3% nivel medio y 38.6% como bajo.

*Del segundo objetivo específico 2. Describir el nivel de la calidad del servicio de atención, según la percepción del usuario*

**Tabla 7**

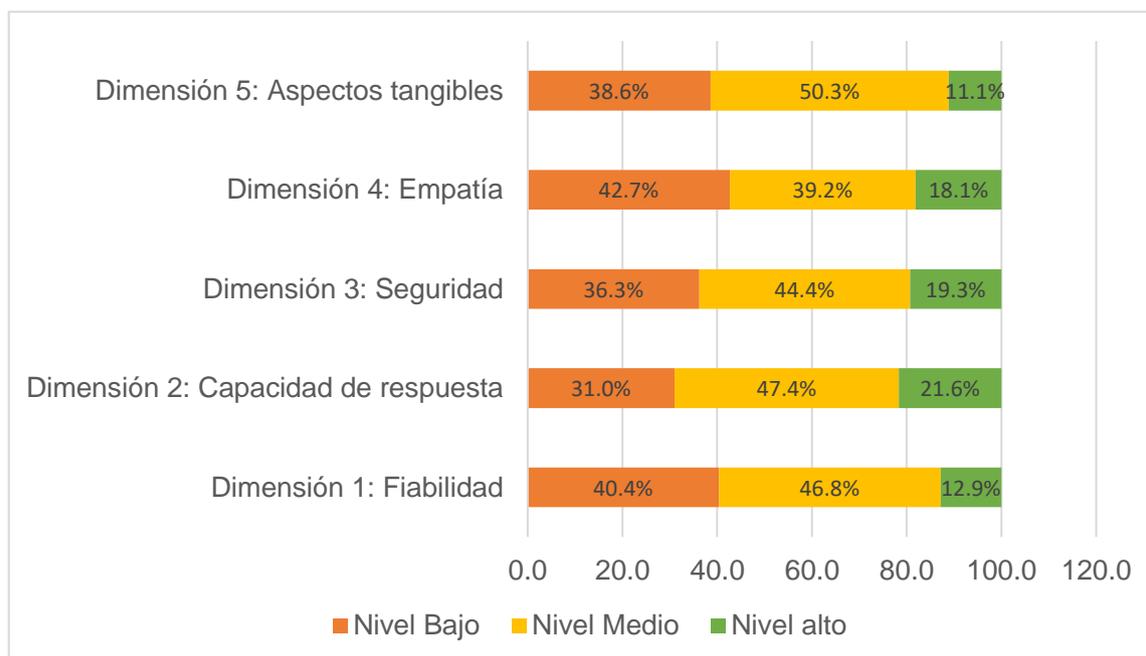
*Nivel de percepción del usuario de la calidad del servicio de atención del hospital*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	11	6.4
	Medio	138	80.7
	Bajo	22	12.9
	Total	171	100.0

**Interpretación.** La tabla 7 la percepción acerca de la calidad del servicio de atención es: bajo 12.9%, medio 80.7% y alto 6.4%.

### Figura 3

*Nivel de percepción del usuario de la calidad del servicio de atención de la farmacia del Hospital, según sus dimensiones*



**Interpretación.** En la figura 3, se analiza el Nivel percibido por el usuario de la calidad del servicio de atención, según sus dimensiones; la dimensión fiabilidad tiene porcentajes que fluctúan en 40.4%, 46.8% y 12.9% que corresponden a nivel bajo, medio y alto respectivamente; la dimensión capacidad de respuesta es de 31.0%, 47.4% y 21.6% para nivel bajo, medio y alto respectivamente; la dimensión seguridad exhibe valores de 36.3%, 44.4% y 19.3% para sus niveles bajo, medio y alto; también en la dimensión de empatía los valores encontrados son de 42.7% (alto), 39.2% (medio) y 18.1% (bajo); por último los aspectos tangibles tienen valores de 38.6% (medio), 50.3% (alto) y 11.1% (bajo).

#### 4.3. Análisis correlacional

Objetivo específico 3. Establecer la relación existente entre la dimensión de planificación y la calidad de atención de la farmacia del Hospital Huaraz.

**Tabla 8***Correlación lineal de la dimensión planificación y la calidad de atención del hospital*

Dimensión planificación		Calidad de atención
	Coef. de correlación	0.247
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	0.001
	N	171

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Descripción.** En la tabla 8, se analiza una correlación directa de nivel muy baja ( $Rho = 0.247$ ) y significativa ( $P\text{-valor} < 0,01$ ) entre la planificación y la calidad de atención de la farmacia del Hospital.

**Objetivo específico 4.** Establecer la relación existente entre la dimensión de adquisición y la calidad de atención de la farmacia del Hospital Huaraz

**Tabla 9***Correlación lineal de la dimensión de la adquisición y la calidad de atención*

Dimensión Adquisición		Calidad de atención
	Coef. de correlación	0.014
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	0.859
	n	171

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

**Interpretación.** Según la tabla 9, existe una correlación directa de nivel muy baja ( $Rho = -0.048$ ) y no es significativa debido al valor de  $p\text{-valor} = 0.859$  ( $P\text{-valor} < 0,01$ ) entre la adquisición y la calidad de atención.

**Objetivo específico 5.** Establecer la relación existente entre la dimensión de almacenamiento y la calidad de atención de la farmacia del Hospital Huaraz

**Tabla 10**

*Correlación lineal de la dimensión de almacenamiento y calidad de atención*

Dimensión almacenamiento		Variable calidad de atención
Rho de Spearman	Coefi. de correlación	0.126
	Sig. (bilateral)	0.101
	n	171

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

**Interpretación.** Según la tabla 10, se observa una correlación directa muy baja (Rho = 0.126) y no significativa (P-valor > 0,01) entre el almacenamiento y la calidad de atención de la farmacia del hospital.

**Objetivo específico 6**

**Tabla 11**

*Correlación lineal de la dimensión de transporte y distribución en la calidad de atención*

Dimensión transporte y distribución		Calidad de atención
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	0.273
	Sig. (bilateral)	0.000
	n	171

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

**Interpretación.** Según la tabla 11, se observa que existe una correlación directa baja (Rho = 0.273) y significativa debido a que su nivel de significancia es menor a 0.01 (P-valor < 0,01) entre transporte y distribución y la calidad de atención.

### Objetivo específico 7

**Tabla 12**

*Correlación lineal entre la dimensión de información y tecnología, y la calidad de atención*

Dimensión información y tecnología		Variable calidad de atención
Rho de Spearman	Coef. de correlación	0.197
	Sig. (bilateral)	0.010
	n	171

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

**Interpretación.** Según la tabla 12, hay una correlación directa baja (Rho = 0.197) y significativa debido a que su nivel de significancia es menor a 0.01 (P-valor < 0,01) entre la dimensión información y tecnología y la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo se centra en un tema actual: la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos en el contexto específico del Hospital II EsSalud Huaraz en 2023. La disponibilidad de estos productos es crucial para garantizar la calidad de la atención y un servicio efectivo a los pacientes, como ha señalado Valer (2019) en su investigación. El objetivo principal es investigar cómo la gestión de abastecimiento se relaciona con la calidad del servicio de atención, proporcionando así información valiosa sobre cómo se manejan los suministros farmacéuticos en este hospital y cómo ello puede afectar la satisfacción de los pacientes.

En este sentido, el análisis de la influencia de la logística en la calidad del servicio de atención, según Bellido, Gonzales y Montalva (2021), ha permitido identificar problemas y áreas de mejora en el proceso de suministro de productos farmacéuticos. Estos hallazgos brindan a los administradores y al personal de la salud la posibilidad de tomar decisiones fundamentadas y desarrollar estrategias más efectivas para mejorar la gestión de abastecimiento, lo que a su vez tiene un impacto positivo en la excelencia de la atención proporcionada a los usuarios.

Este estudio aborda la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos en el Hospital II EsSalud Huaraz en 2023, con el propósito de comprender cómo afecta la calidad del servicio de atención. Los resultados obtenidos han revelado oportunidades de mejora en el proceso logístico, lo que proporciona a los responsables de la toma de decisiones la información necesaria para implementar cambios positivos y, en última instancia, mejorar la calidad de la atención a los pacientes.

De cara ante lo anteriormente citado, el problema de investigación reformulado sería: ¿Cómo se relaciona la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención de la farmacia del hospital II EsSalud Huaraz, 2023? Este problema de investigación refuerza la importancia de comprender el impacto de la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos en la calidad del servicio de atención. Se busca analizar en detalle cómo los procesos de gestión de abastecimiento se correlaciona con la calidad del servicio de atención brindado a los usuarios.

El estudio se llevó a cabo mediante un diseño de investigación no experimental, transversal descriptivo correlacional, que resulta apropiado para examinar la interrelación entre la logística de abastecimiento de productos farmacéuticos (PF) y la calidad de atención. Para recopilar datos, se utilizó una encuesta y se aplicaron dos cuestionarios previamente validados por expertos en el campo. Estos cuestionarios también se sometieron a pruebas piloto correspondientes para garantizar su efectividad.

Aunque el proceso de investigación presentó algunas limitaciones, como el nivel cultural de los usuarios entrevistados que alargó la duración de las entrevistas, se logró superar este inconveniente explicando detalladamente algunos contenidos de las preguntas relacionadas con la percepción de la gestión realizada por los profesionales involucrados en la adquisición de los productos farmacéuticos y su relación con la calidad de atención que recibían. A pesar de estos desafíos, se pudo completar la muestra propuesta para el estudio y recopilar los datos necesarios.

La evaluación realizada del trabajo, expresada en porcentajes para cada nivel (bajo, medio, alto,), ofrece un recurso valioso para futuros estudios en términos de comparación y análisis. Estos datos sirven de referencia para investigadores interesados en evaluar y comparar la administración de abastecimiento de productos farmacéuticos y la atención de calidad en diferentes hospitales o entornos de atención médica. Esto puede motivar investigaciones futuras que profundicen en los mecanismos y factores involucrados en esta relación y que examinen intervenciones específicas para mejorar la administración de abastecimiento y la calidad de atención en otros contextos de atención médica.

De acuerdo con los conocimientos existentes en las referencias bibliográficas sobre la calidad del servicio al usuario, se reconoce que este concepto es multifacético, subjetivo y dependiente del contexto (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Esto implica acerca de los resultados obtenidos son valederos dentro del ámbito y el contexto específico. Por tanto, los resultados capturan exclusivamente las evaluaciones subjetivas realizadas por los pacientes, en relación a sus expectativas y necesidades satisfechas tal como lo indican Castillo, Rosales y Reyes, (2020), las cuales pueden variar dependiendo de la gravedad de su enfermedad, condición psicosocial y el momento en que se realiza

el estudio. Además, Carhuancho et.al. (2021), indican que la percepción del servicio prestado se encuentra en relación con factores psicológicos, como los estímulos generados en los usuarios en respuesta al servicio obtenido, y un factor importante es el trato del personal que trabaja en la empresa o institución (Panti, 2019).

Una de las limitaciones del estudio se refiere a la probabilidad de que la muestra utilizada no es completamente representativa de la población objetivo. Por ejemplo, si al seleccionar los usuarios no se realiza de forma aleatoria o si ciertos grupos no están adecuadamente representados, existe un sesgo en los resultados obtenidos. Asimismo, si los participantes no responden de manera adecuada o si solo una parte de la muestra responde, existe un sesgo de respuesta. Esto afecta la validez y representatividad de los resultados.

La calidad de atención al paciente en el ámbito de la farmacia hospitalaria y su relación con la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos han sido temas de amplio interés en la literatura científica. Según Gallardo (2022), investigaciones anteriores han explorado enfoques teóricos y factores influyentes en la calidad de atención proporcionada a los pacientes. Estos estudios previos constituyen una sólida base para nuestro presente estudio, ya que permiten contextualizar los resultados obtenidos y proporcionar una visión más completa de los desafíos y oportunidades relacionados con la mejora de la calidad de atención en este contexto específico. Al aprovechar estos antecedentes investigativos, se logró identificar estrategias y acciones que contribuirían significativamente a mejorar la calidad de atención al usuario en la farmacia del hospital.

De la hipótesis general de esta investigación, se encontró que, el Rho de Spearman encontrado para las dos variables es de 0.231, con un nivel de significancia de 0.02, el cual es menor a 0.05 lo que nos indica para el primer valor una relación baja pero significativa debido al grado de significancia encontrado. Esto nos indicaría que las percepciones de los usuarios en cierta forma tienen relación con la implicancia de la administración de abastecimiento; tal como lo encontró Peña y Delgado (2020), que concluyeron que mejorando la logística de suministro mejora la calidad en la atención a los usuarios en las microrredes de salud. Por lo tanto al determinar la normalidad con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se determinó que todos los datos son normales puesto que su nivel de

significancia es menor a 0.05; es decir su distribución no es normal y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ ; en este caso se utilizó estadística no paramétrica.

Estos hallazgos son respaldados por la investigación de Toledo (2023), quien determinó que la gestión de suministro está relacionada con la calidad de servicio con un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) de  $p = 0.000$  y un valor de correlación de  $Rho = 0.968$ . Además, Mondragón (2014) encontró una correlación positiva perfecta entre ambas variables. Estos resultados son consistentes con lo publicado por Del Águila (2021), que determinó la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad de atención en el servicio de hospitalización. La conclusión de esta investigación fue que existe una correlación entre las variables con un valor de significancia de  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) y un valor de correlación de  $Rho = 0.842$ . En tal sentido y luego del análisis correspondiente se confirma que mientras mejor sea la gestión, mejor será la percepción que tendrá el usuario acerca de su calidad de atención.

Frente a la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos; encontramos que el 50.9% de los usuarios entrevistados perciben la gestión realizada en la farmacia como de nivel bajo. Esto significa que más del 50% de los pacientes perciben que la gestión en la farmacia del hospital no es satisfactoria. Por otro lado, el 48.0% de los usuarios entrevistados indican que la gestión se encuentra en un nivel medio (Luis, 2019); esto corrobora por lo expuesto por Carhuancho, Nolazco, Guerrero y Silva, (2021) que en su investigación realizada encontraron una percepción de calidad casi inexistente solo el 0.2% de los pacientes se encontraron satisfechos y Sardella et al. (2021) y Chukwu, Ezeanochikwa y Eya (2017), confirman la necesidad de monitorear el proceso de suministro garantizando la seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos para los pacientes y elevar la calidad de atención.

Asimismo, casi la mitad de los pacientes tienen una percepción intermedia sobre la gestión de la farmacia; solo un pequeño porcentaje, el 1.2% de los usuarios entrevistados, considera que la gestión de la farmacia se encuentra en un nivel alto. Este resultado lo sostiene también Menacho, Mallqui, Iburguen y Córdova, (2020) que concluyeron que se debe mejorar la calidad de atención en el área de farmacia, mejorando la gestión de abastecimiento de los medicamentos.

Esto implica que una proporción muy baja de los usuarios tiene una opinión positiva y considera que la gestión en la farmacia es de calidad, lo que coincide con el trabajo realizado por Luis, (2019). Este resultado plantea preocupaciones acerca de la gestión de abastecimiento; Moncayo (2022), plantea diseñar un plan de gestión gerencial y de esta forma aumentar la calidad del servicio del hospital. El hecho de que la mayoría de los pacientes perciban un nivel bajo de gestión sugiere posibles deficiencias o problemas en el abastecimiento y suministro de fármacos; Itzel (2021), también estudio esta problemática concluyendo que las mejorías realizadas en las áreas problemáticas de la gestión de abastecimiento redundan en la calidad de atención en los usuarios. Si no se resuelve esta problemática, esto puede tener implicaciones negativas en la disponibilidad y acceso oportuno a los medicamentos necesarios para los pacientes (Cuevas, 2016).

Sin embargo, es importante considerar que este resultado se basa únicamente en la percepción de los usuarios entrevistados y no en datos objetivos sobre la gestión de abastecimiento. La percepción de los usuarios puede estar influenciada por diversos factores, como sus experiencias individuales, expectativas personales y otros sesgos subjetivos (La Madrid, 2019).

En lo que corresponde a la calidad de atención, se obtuvo que un 12.9% de los usuarios perciben la calidad del servicio de atención como nivel bajo. Es decir, una minoría considera que la calidad del servicio es insatisfactoria; el 80.7% de los pacientes perciben de nivel medio en cuanto a la calidad del servicio de atención en la farmacia. Esto indica que la mayoría de los usuarios tiene una opinión neutral o intermedia sobre la calidad del servicio; lo que va de acuerdo por lo encontrado por Gallardo (2022). A la luz de la teoría de la calidad del servicio queda por sentado por Alva (2022), que la calidad del servicio se encuentra en relación directa con la accesibilidad y cobertura universal de la salud.

El análisis de este resultado plantea preocupaciones sobre la calidad de atención brindada en la farmacia del hospital. El hecho de que una proporción significativa de usuarios perciba la calidad de atención como nivel medio o bajo señala posibles áreas de mejora en términos de satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los usuarios, según menciona Tapullima (2021). Esto indica la necesidad de evaluar y abordar los factores que contribuyen a una percepción

negativa de la calidad de atención, como el tiempo de espera, la disponibilidad de información y la amabilidad del personal, entre otros aspectos, tal como sugiere Mamani (2021).

En relación al objetivo específico sobre la relación existente de la planificación y la calidad del servicio de atención, se encontró que el 46.8% perciben un nivel medio, el 40.4% como bajo y el 12.9% como alto. El  $Rho = 0.247$  indica que existe una correlación directa muy baja y significativa ( $P\text{-valor} < 0.01$ ) entre ambas variables. Esto implica que el rechazo de la hipótesis nula y se respalda la hipótesis del investigador. Existe coincidencia con Gallardo (2022), quien realizó una investigación en una clínica particular y encontró que la gestión de abastecimiento, en términos de planificación, es importante en la atención de calidad por parte de los usuarios.

En la planificación predomina el nivel medio con un 46.8%; lo que difiere a lo encontrado por Gallardo, (2022) quien trabajo este modelo en una institución privada e indicó que no existe una relación entre las variables, con un Rho de Spearman de  $-0.097$  que indica la aceptación de la hipótesis nula y una significancia de  $0.504$  ( $p > 0.05$ ).

Del objetivo específico sobre la relación entre la adquisición y la calidad de atención se encontró que el 47.4% lo considera como bajo, 31.0% como medio y el 21.6% alto; contrastando la hipótesis determinamos que si existe una correlación directa de nivel muy baja ( $Rho = -0.048$ ) y no es significativa debido al  $p\text{-valor} = 0.859$  ( $P\text{-valor} < 0,01$ ) entre la adquisición y la calidad de atención, debido a ello aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_1$ ; Peña y Delgado (2020) encontraron que al aplicar un enfoque integral de la administración de suministro fortalece las instituciones de salud y asegura la atención de calidad en los usuarios.

Dado que el valor de  $p$  obtenido ( $0.859$ ) es mayor que el umbral de significancia ( $0.01$ ); no existe fundamento para rechazar la hipótesis nula. Esto implica que la correlación observada entre la adquisición y la atención de la farmacia del hospital no se considera estadísticamente significativa, este resultado se debe a la heterogeneidad de la muestra y su nivel cultural que implica el escaso conocimiento sobre los procesos de adquisición de los productos farmacéuticos; lo

que contrasta significativamente por lo encontrado por Del Águila (2021), en donde el Rho de Spearman indicó una correlación positiva alta con un valor de 0.731 con una significancia de 0.01 entre la adquisición y la atención al usuario.

Del objetivo específico sobre la relación entre el almacenamiento y la calidad de atención el 44.4% la consideran de nivel medio, el 36.3% como bajo y el 19.3% alto. A su vez, de acuerdo al estadístico t y P-V= 0,000, se puede afirmar que existe una correlación causal y aceptamos la  $H_1$  y rechazamos la  $H_0$ . Por otra parte, el test de bondad de ajuste del modelo de regresión lineal explicativo es bueno (P-valor=0,000<0,05), el cual indica que, por cada punto de aumento en el valor de almacenamiento, la calidad de atención, se incrementa en 0.552 puntos, lo que indica un grado de influencia positivo. Estos resultados son corroborados por Toledo (2023) e Itzel (2021); que encontraron relación entre el almacenamiento y la calidad de servicio; se halló un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ) es decir  $p = 0.000$ , mediante el valor de  $R = 0.819$ .

Según la investigación realizada por Ibañez (2014), durante el estudio sobre gestión de abastecimiento y almacenamiento de fármacos, se encontró que la capacitación fortaleció las competencias y conocimientos de los colaboradores. Esta mejora fue evidente después de haber aplicado el plan de capacitación en el área en 11 farmacias de Trujillo, donde durante el estudio se abordaron temas relacionados con la gestión de abastecimientos y el almacenamiento de fármacos. Como resultado, se observó un aumento del 5% en el grado de satisfacción de los usuarios en comparación con antes de la capacitación. Se encontró que almacenar los productos médicos esenciales en condiciones óptimas contribuye indirectamente a la calidad del servicio. Sin embargo, es importante mencionar que existe una opinión contraria a esta conclusión. El autor Quispe (2022), afirma que no existe una relación entre la gestión de procesos de fármacos y la calidad del servicio.

Del objetivo específico sobre la relación del transporte y distribución, y la calidad de atención se observa que el 42.7% de los usuarios del hospital la consideran de nivel bajo, el 39.2% medio y el 18.1% alto. A su vez, de acuerdo al estadístico t y P-V= 0,000, se puede afirmar que existe una correlación causal y aceptamos la hipótesis del investigador y rechazamos la nula (Condori, 2018). Por

otra parte, la prueba de bondad de ajuste del modelo de regresión lineal explicativo es bueno ( $P\text{-valor}=0,000<0,05$ ), el cual indica que, por cada unidad de incremento en el puntaje de la dimensión de transporte y distribución, el nivel de calidad de atención, se incrementa en 0.808 puntos, lo que indica un grado de influencia positivo. Esto nos indica que las percepciones de los usuarios ante la dimensión de transporte y distribución son influyentes debido a la ubicación geográfica donde se encuentra el Hospital con respecto al gobierno regional o central.

Una mejora sostenible en el transporte y distribución tendría un impacto sustancial en cómo se percibe el servicio de atención. Los resultados encontrados son corroborados con los obtenidos por Alvarado (2021), en que 67.2% perciben un nivel de poco satisfecho, también existe una relación significativa directa positiva, con un coeficiente de correlación moderada Rho de Spearman=0,650 y un nivel de significancia =0,000 ( $p<0,05$ ).

Del objetivo específico sobre la relación de la información y tecnología en la calidad de atención se encontró el 50.3% lo consideran un nivel medio, el 38.6% bajo y el 11.1% alto; también se observa que el  $R^2$  indica que el 3.0% del nivel de calidad de atención se encuentra afectada por la dimensión de información y tecnología, además su valor  $p = 0.023 < 0.05$  nos indica la significancia de la dimensión y afirmamos que existe una correlación causal y rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$ ; Por otro lado, la prueba de bondad de ajuste del modelo de regresión lineal con un coeficiente de 0.494 muestra valores ligeramente positivos de la pendiente y el parámetro estimado de la ecuación lineal. Esto indica que en cierta medida se puede explicar la escasa correlación entre la información y tecnología y la calidad de atención.

Estos resultados son comprobados por Mendoza (2020), donde obtuvieron que la información y las tecnologías en un hospital público tuvo una influencia moderada del 43.7%, con una significancia de 0.000 y una bondad de ajuste de 0.437; lo que nos da la idea de la importancia del uso intensivo que se debe de dar a estas tecnologías y de esa forma mejorar el nivel de percepción del usuario.

Una gestión efectiva del abastecimiento, incluyendo la planificación adecuada, la adquisición oportuna y el almacenamiento adecuado, asegura la

disposición de los PF a los usuarios finales. Esto tiene una implicación directa en la calidad de atención, ya que los usuarios podrán obtener los medicamentos requeridos en el momento adecuado. Además, la gestión de abastecimiento efectiva, con enfoque en la planificación y la disponibilidad de medicamentos, se alinea con el modelo de atención centrada en el paciente. Esto implica que se satisfacen las necesidades del paciente de manera oportuna y adecuada, lo que se traduce en una mejor calidad de atención (Cachay, Chacaltana, Neyra, Torres y Wong, 2022).

En resumen, la relación que existe entre la gestión de abastecimiento en sus cinco dimensiones puede tener implicaciones prácticas, como la disponibilidad de medicamentos, la seguridad y calidad de los mismos, y la eficiencia en la atención. Además, tiene implicaciones teóricas, como la alineación con el modelo de atención centrada en el paciente, la mejora de indicadores de calidad y la gestión eficiente de recursos. Todas estas implicaciones contribuyen a mejorar la calidad de atención en la farmacia de los hospitales.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En relación al objetivo general, se concluye que existe una relación positiva de nivel bajo ( $Rho = 0.231$ ) y significativa ( $P\text{-valor} < 0.05$ ) entre la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención en el Hospital.

**Segunda.** Del objetivo específico 1, se concluye que, más de la mitad de los usuarios (50.9%) perciben un nivel bajo de gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos; corroborando la necesidad de mejorar en las dimensiones de planificación, transporte y distribución e información y tecnología.

**Tercera.** Del objetivo específico 2, se concluye que la mayoría de usuarios (80.7%), perciben un nivel medio de la calidad de servicio de atención que se brinda en el Hospital; a su vez, se hace necesario mejorar en las dimensiones de fiabilidad, empatía y elementos tangibles.

**Cuarta.** Del objetivo específico 3, se concluye que existe una relación positiva de nivel bajo ( $Rho = 0.247$ ) y significativa ( $P\text{-valor} < 0.05$ ) entre la dimensión planificación de la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención en el Hospital.

**Quinta.** Del objetivo específico 4, se concluye que existe una relación negativa de nivel bajo ( $Rho = -0.048$ ) y no significativa ( $P\text{-valor} = 0.859$ ) entre la dimensión adquisición de la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención en el Hospital.

**Sexta.** Del objetivo específico 5, se concluye que existe una relación positiva de nivel bajo ( $Rho = 0.126$ ) y significativa ( $P\text{-valor} < 0.01$ ) entre la dimensión almacenamiento de la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención en el Hospital.

**Séptima.** Del objetivo específico 6, se concluye que existe una relación positiva de nivel bajo ( $Rho = 0.273$ ) y significativa ( $P\text{-valor} < 0.01$ ) entre la dimensión transporte y comunicación de la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención en el Hospital.

**Octava.** Del objetivo específico 7, se concluye que existe una relación positiva de nivel muy baja ( $Rho = 0.197$ ) y significativa ( $P\text{-valor} < 0.01$ ) entre la dimensión información y tecnología de la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención en el Hospital.

## VII. RECOMENDACIONES

De todo lo analizado, observado y concluido acerca de la relación existente entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de atención de la farmacia del hospital Huaraz de EsSalud, se elaboraron las siguientes recomendaciones:

Dirigido a: Departamento de Farmacia y Departamento de Planificación y Control de Inventarios.

**Primera.** Implementar un sistema de seguimiento y pronóstico de demanda que utilice datos históricos y patrones de consumo para predecir las necesidades futuras de productos farmacéuticos. Esto ayudará a evitar escasez o exceso de inventario, optimizando la gestión de abastecimientos. Esto ayudaría mucho en la dimensión de planificación.

Dirigido a: Departamento de Farmacia, Departamento Médico y Enfermería.

**Segunda.** Establecer protocolos de comunicación efectivos entre la farmacia y los servicios médicos, como reuniones regulares o canales de comunicación directa, para compartir información sobre las necesidades de abastecimiento y resolver cualquier problema o solicitud de manera ágil. Mediante esta recomendación fortaleceríamos la dimensión información y tecnología.

Dirigido a: Departamento de Tecnología de la Información (TI) y Departamento de Farmacia

**Tercera.** Implementar sistemas de información y tecnología avanzados en la gestión de abastecimientos, como un sistema de gestión de inventarios automatizado o un sistema de seguimiento de pedidos. Esto permitirá un mejor monitoreo de los productos y agilizará los procesos de distribución; esto permitiría mejorar los procesos de información y tecnología.

Dirigido a: Departamento de Compras y Departamento de Farmacia.

**Cuarta.** Establecer alianzas estratégicas con proveedores confiables y de calidad que garanticen un suministro constante y oportuno de productos farmacéuticos. Realizar evaluaciones periódicas de los proveedores y establecer acuerdos de

calidad y entrega, esto fortalecería el proceso de adquisición de productos farmacéuticos.

Dirigido a: Departamento de Farmacia.

**Quinta.** Mejorar la capacitación del personal de la farmacia en técnicas de gestión de inventarios y logística, incluyendo métodos de clasificación, almacenamiento y control de caducidad. Esto optimizará los flujos de productos y garantizará la disponibilidad y seguridad de los medicamentos. Esta actividad mejoraría la dimensión almacenamiento.

**Sexta.** Brindar capacitación al personal de la farmacia en técnicas de atención al cliente y habilidades de comunicación como la empatía, la escucha activa y la resolución de conflictos. Esta capacitación ayudará a mejorar la interacción con los usuarios y fortalecerá las relaciones humanas en el entorno de atención. Como resultado, se espera que la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios mejore significativamente.

**Séptima.** Establecer mecanismos de retroalimentación y comunicación efectiva entre los usuarios y la farmacia, como buzones de sugerencias o líneas de atención al cliente. Utilizar esta información para implementar mejoras continuas en la calidad de atención, como cambios en los procesos o la incorporación de nuevos servicios.

## REFERENCIAS

- Adesuyi, Nwekpa, & Bassey. (2022). Discrete Economic Order Quantity (EOQ) and Quantity Reorder Point Inventory Control: Implication on Resource Optimization in Nigerian Manufacturing Companies. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*  
<http://repository.elizadeuniversity.edu.ng/handle/20.500.12398/1166>
- Alva, E. R. (2022). *Nivel de conocimiento e intención de uso de la telemedicina en médicos de la Red de Salud Huaylas Norte, 2022*. Chimbote, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/99994>
- Alvarado, R. (2021). *Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19*. Trujillo, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62859>
- Apaiico, A. (2022). *Gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022*. Chimbote, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99310>
- Arden, S, Fisher, Tyner, Yu, Lee & Kopcha. (2021). Industry 4.0 for pharmaceutical manufacturing: Preparing for the smart factories of the future. *International Journal of Pharmaceutics*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378517321003598>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.  
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. L., Covinos, M. R., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina - Revista multidisciplinar*, 237-247.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73>

- Barbosa & Pinto. (2020). Process supply chains: Perspectives from academia and industry. *Computers & Chemical Engineering*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0098135419301899>
- Bellido, J., Gonzales Clemente, J., & Montalva de Falla, J. (2021). *Propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el sector público a partir de un modelo conceptual*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].  
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3208>
- Benites, Á. D., Castillo Saavedra, E. F., Rosales Márquez, C., Salas, R., & Reyes Alfaro, C. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 236.  
<https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
- Beuzeville, R. A. (2021). *Perfil del Usuario, Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en la Emergencia del Hospital III EsSalud de Iquitos, 2021*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71805>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 1-15.  
<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- Cachay, J. C., Chacaltana, R. R., Neyra, P. L., Torres, E. L., & Wong, L. P. (2022). *Gestión de Procesos de Calidad en Base a la Seguridad del Paciente en el Servicio de Emergencia del Complejo Hospitalario PNP "Luis Nicasio Sáenz"*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, ESAN].  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3116/2022\\_MAGSS\\_19-2\\_02\\_TI.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3116/2022_MAGSS_19-2_02_TI.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Carhuancho, I. M., Nolazco, F. A., Guerrero, M. A., & Silva, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 693-707.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472>

- Castillo, E. F., Rosales, C., & Reyes, C. E. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*, 564-570. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000400564](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564)
- Castro, Pereira, Sá, & Santos. (2020). Logistics reorganization and management of the ambulatory pharmacy of a local health unit in Portugal. *Evaluation and Planning*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0149718919303076>
- Chávez, B. E., Huamán, N., Delgado, C., Malpartida, J. N., Bringas, V. Y., Olivera, A., & Torres, J. (2022). Aplicación de la metodología (JIT) Just in Time para aumentar la productividad en las Empresas Latinoamericanas. *Fitovida*. <https://revistas.unid.edu.pe/index.php/FitoVida/article/view/11>
- Chukwu, O. A., Ezeanochikwa, V. N., & Eya, B. E. (2017). Supply chain management of health commodities for reducing global disease burden. *Res Social Adm Pharm*, 871-874. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27720436/>
- Ciquero, M. M. (2021). *Percepción de las políticas farmacéutica, medicamentos y gestión de suministros en los químicos farmacéuticos del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62996>
- Collanque, J. D. (2019). *Políticas públicas de la gestión de suministro del medicamento como bien social. Estudio de caso*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26901>
- Condori, R. N. (2018). *La gestión logística hospitalaria y la calidad de atención a los pacientes en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre, 2017*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15872>
- Córdova, S. (2022). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y resultados en la atención del paciente ambulatorio en un hospital nacional, Lima 2022*.

- Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106971>
- Cossio, J. A. (2020). *Implementación de un sistema integrado de gestión de monitoreo del circuito consultorio-farmacia-logística en la atención ambulatoria del Hospital Central PNP. LUIS N SAENZ de la Dirección de Sanidad PNP, en la ciudad de Lima*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/172412>
- Crisostomo, V. I. (2022). *La ejecución presupuestal y la disponibilidad de medicamentos e insumos para asegurados SIS en un instituto especializado, Lima 2020*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83226/Crisostomo\\_AVI-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83226/Crisostomo_AVI-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Cuba, I. E., & Cayro, E. E. (2018). *Propuesta de mejora en la etapa de planificación de la programación del cuadro de necesidades de productos farmacéuticos, adquiridos a través de las compras corporativas sectoriales, ejecutadas por encargo al Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Continental].  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4986>
- Cuevas, E. W. (2016). *Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención prestada por el centro de salud de Huaura, periodo 2012*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas].  
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/8141>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci_abstract)
- Dalli, M. (2019). *Acceso a la asistencia sanitaria y derecho a la salud : el sistema nacional de salud español. Tirant lo Blanch*.  
<https://editorial.tirant.com/es/libro/acceso-a-la-asistencia-sanitaria-y->

derecho-a-la-salud-el-sistema-nacional-de-salud-espanol-maria-dalli-  
9788491909095

- Del Aguila, M. N. (2021). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de atención en el servicio de hospitalización medicina del Hospital II-2 Tarapoto, 2021*. Tarapoto, Perú [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81225>
- Dominguez, L. M. (2021). *Tecnologías de Información y Comunicación y satisfacción de los usuarios de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, Juanjuí - 2021*. Tarapoto, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66562>
- Donabedian. A. (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev Calidad Asistencial*. [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)
- Escobar, D. (2019). *Gerencia pública y burocracia: La Nueva Gestión Pública (NGP), en clave latinoamericana*. Cali, Colombia: Universidad del Valle. Recuperado el 21 de Mayo de 2023, de [https://books.google.com.pe/books?id=oDmnEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=oDmnEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Etemadi, Borbon, Strozzi, & Etemadi. (2021). Supply Chain Disruption Risk Management with Blockchain: A Dynamic Literature Review. *Information* <https://www.mdpi.com/2078-2489/12/2/70>
- Flores, C. E., & Flores, K. L. (2021). Pruebas para comparar la normalidad de datos en procesos productivos; Anderson Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogorov - Smirnov. *Societas: Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 83-106. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>
- Gallardo, J. J. (2022). *Gestión de Abastecimiento y la Calidad del Servicio de Farmacia de una Institución Privada Oncológica, 2022*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94745>

- García, N., Moyano, J., & Maqueira, J. (2019). Planteamiento de un modelo de evaluación de lean supply chain management. *Revista de Estudios Empresariales*.  
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/4540>
- Gonzales, C. I. (2015). *Gestión del conocimiento y el desempeño docente en las Instituciones Educativas Secundarias públicas del cercado de Ica, 2014*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4905>
- Gonzales, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052020000100133](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000100133)
- Guy, Pierre, Sørensen, & Torfing. (2022). Bringing political science back into public administration research. *Governance*.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/gove.12705>
- Hakulinen, Rissanen, & Lamintakanen. (2011). How is the New Public Management applied in the occupational health care system? - decision-makers' and OH personnel's views in Finland. *Health Res Policy Syst*.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21880141/>
- Herrera, L. A. (2021). *Desabastecimiento de medicamentos y gestión logística en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de la ciudad de Lima - estudio de caso*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81462>
- Ibañez, K. (2014). Intervención farmacéutica sobre la gestión de suministro de medicamentos en la microred de salud "El Bosque" de Trujillo, Perú. *Revista Ciencia y Tecnología*, 95-110.  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/572>
- Itzel, S. (2021). Diseño de un sistema de evaluación de la eficiencia del abastecimiento del patronato Hospital Santo Tomás de Panama. *Faeco*

[https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/2178](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2178)

- La Madrid, L. M. (2019). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente Las Mercedes mediante la encuesta SERVQUAL modificada Chiclayo 2017*. Lambayeque, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5767>
- López, R. (2017). *Planificación y gestión de la demanda*. Ed. Nobel. 1ra. Edición. España. <https://tinyurl.com/2a56ca8n>
- Luis, G. (2019). *Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34151>
- Malaga, L. (2022). *Gestión de medicamentos y calidad de atención en usuarios del servicio de farmacia en una clínica privada de Juliaca 2021*. Chimbote, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48147>
- Mamani, F. W. (2021). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, Provincia y Departamento de Puno - 2012 y 2020*. Lima, Perú: [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18907>
- Martinez, G. M. (2022). *Gestión del proceso de abastecimiento y sus efectos en la accesibilidad de medicamentos en el hospital Nacional Dos de Mayo, año 2019 – 2020*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7540>
- Matute, M. M. (2022). *Estudio comparativo de procesos de gestión de la calidad total aplicable a farmacias hospitalarias*. Guayaquil, Ecuador: [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/61392>

- Mejías, A. A., Calderón, H., & Contreras, C. (2016). Evaluación de la calidad de servicio en un grupo farmacéutico en Venezuela. *Revista Ingeniería Industrial*, 253-266.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6170045>
- Menacho, I., Mallqui, V. R., Ibarguen, F., & Córdova, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1190-1204.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33198>
- Mendoza, P. (2020). *Gestión farmacéutica respecto al uso de tecnologías de información en un hospital público de Lima - 2020*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48650>
- Ministerio de Salud de Ecuador. (2009). *Manual para procesos para la gestión de suministros de medicamentos*. Ecuador: Ministerio de Salud Pública.  
<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/0915-A.-MINISTERIAL-MANUAL-DE-PROCESOS-PARA-LA-GESTION-DE-MEDICAMENTOS-EN-EL-MSP-28-12-2009.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú. (15 de Febrero de 2018). *Diario El Peruano*. Obtenido de Normas Legales del Peruano:  
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-directiva-administrativa-gestion-del-sistema-integ-resolucion-ministerial-n-116-2018minsa-1617447-3>
- Moncayo, M. J. (2022). *Plan de gestión gerencial para la optimización de la calidad de la atención en salud del servicio de emergencia del Hospital León Becerra Camacho, en el periodo 2023*. Quito, Ecuador: [Tesis de maestría, Universidad de Las Américas].  
<https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14532>
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de investigación de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 98-104.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>

- Mucha, L. F., Chamorro, R., Oseda, M. E., & Alania, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *DESAFIOS: Revista científica de Ciencias sociales y humanidades*, 253. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8185451>
- Negri, Cagno, Colicchia, & Sarkis. (2021). Integrating sustainability and resilience in the supply chain: A systematic literature review and a research agenda. *Business Strategy and the Environment*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/bse.2776>
- Olaniran , A., Briggs , J., Pradhan, A., Bogue, E., Schreiber, B., Dini, H. S., . . . Ballard , M. (2022). Stock-outs of essential medicines among community health workers (CHWs) in low- and middle-income countries (LMICs): a systematic literature review of the extent, reasons, and consequences. *Human Resources Health*, 58. <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-022-00755-8>
- Panti, A. (2019). *Factores que determinan el nivel de calidad de servicio del programa Qaliwarma, durante la distribución de alimentos en insituciones educativas del nivel primario, como condición para mejorar la atención en clases y la asistencia de los estudiantes*. Lima, Perú: [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18573>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12 - 40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Practici, Lanza & Fanelli. (2023). The managerial role of healthcare professionals in public hospitals: a time-driven analysis of their activities. *BMC Health Serv Res*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37165418/>
- Peña, T. C., & Delgado, J. M. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020. *Ciencia Latina*

*Revista Científica Multidisciplinar - Mexico*, 1182 - 1202.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148>

Peña, A. A. (2021). *Gestión de Medicamentos e Insumos y el abastecimiento a los Establecimientos de Salud de la Red Abancay 2020*. Lima, Perú: [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58953>

Pineda, S. Y. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de calidad estándar para procesos de habilitación en los servicios farmacéuticos*. Colombia: [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada].  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/40043/PinedaCacicedoSharonYinibeth2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe J. (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima-2017*. Lima, Perú: [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12953>

Quispe, P. V. (2021). *Evaluación de la calidad en la atención farmacéutica en pacientes VIH atendidos en el Hospital de infectología*. Guayaquil, Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56767?mode=full>

Quispe, C. (2022). *Gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL en pandemia COVID-19, Lima 2021*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85963>

Reyes, H., Flores, S., Saucedo, A., Vértiz, J., Juárez, C., Wirtz, V., & Pérez, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud pública de México*, s100-s 125. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342013000800005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005)

Salas, K., Maiguel, H., & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de

suministro. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*.  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052017000200326](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200326)

Salazar, J. F. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión. *Sinerg. innov.*, 160-228.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/219>

Sandoval, C. (2021). *Incidencia del control interno en la gestión de inventarios en el almacén central de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú*. Chiclayo, Perú: [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4017>

Santos, C. J. (2023). *Plan de Gestión Gerencial para optimizar los procesos de adquisición y control de stocks de equipos, medicamentos e Insumos*. Quito, Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad de las Américas].  
<https://dspace.udla.edu.ec/jspui/handle/33000/14538>

Sardella, M., Belcher, G., Lungu, C., Ignoni, T., Camisa, M., Stenver, D. I., . . . Prokofyeva, E. (2021). Monitoring the manufacturing and quality of medicines: a fundamental task of pharmacovigilance. *Ther Adv Drug Saf*.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34394910/>

Skipworth, Delbufalo, & Mena. (2020). Logistics and procurement outsourcing in the healthcare sector: A comparative analysis. *European Management Journal*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263237320300542>

Soledispa, X., Zea, C. A., & Santistevan, K. L. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 371-381.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554406>

Tapullima, A. (2021). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en el Hospital II-1 Moyobamba, 2020*. Tarapoto, Perú: [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64951>

- Toledo, H. P. (2023). *Gestión de suministro de productos médicos esenciales y calidad de servicio en un hospital público de Trujillo, 2022*. Trujillo, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117058>
- Torres, N., & Calsina, W. (2020). Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú. *Industrial Data*. <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593004/html/>
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Urquiaga, L. I. (2020). *Relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud; 2020*. Chimbote, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62956>
- Valer, E. J. (2019). *Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11598>
- Vargas, J. (2022). Implicaciones del nuevo Gerencialismo en los Valores éticos, democráticos y profesionales del servidor público. *Espacios Públicos*. <https://www.redalyc.org/journal/676/67648385003/html/>
- Vargas, J. S. (2022). Análisis de la Gestión de Abastecimiento en la Logística Hospitalaria. *Revista Científica ANFIBIOS*, 110-125. doi:<https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.117>
- Velazquez, D. M. (2021). *Sugerencias para la mejora de los procesos de planeación de la demanda en una empresa del sector farmacéutico*. México: Universidad Autónoma de México. [https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/DGB\\_UNAM/TES01000820382/3/0820382.pdf](https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/DGB_UNAM/TES01000820382/3/0820382.pdf)

- Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)
- 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*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Zamudio, O., & Izquierdo, A. (2020). Modelo de gestión de riesgo de la cadena de suministro como elemento diferenciador. *Review of Global - Facultad de Negocio de la UPC*, 14-34.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1487>
- Zavaleta, D. (2021). *Mejora del proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos y su relación con la disponibilidad de medicamentos de la Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro – 2021*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72751>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos	El abastecimiento de medicamentos se define como una serie de actividades y procesos cuyo objetivo es garantizar el acceso, disponibilidad, seguridad, calidad y uso racional de los medicamentos en un sistema de salud. Implica la planificación, adquisición, almacenamiento, distribución, uso adecuado, monitoreo y evaluación de los medicamentos de principio a fin (Apaico, 2022).	Con la aplicación de la escala valorativa gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos, la cual se aplicará a los usuarios que se atienden en la farmacia del Hospital de Huaraz, se busca medir la percepción de la capacidad de gestión del abastecimiento del personal de farmacia.	Planificación	Presupuesto del Hospital	1 – 2	Ordinal
				Requerimientos enviados	3 -4	
			Adquisición	Compras	5 – 6	
				Información	7 – 8	
			almacenamiento	Accesibilidad	9 – 10	
				Información	11 – 12	
			Transporte y distribución	Tiempo	13 – 14	
				Recetas no atendidas	15 – 16	
			Información y tecnología	Información del stock	17 – 18	
				Sistema informático operativo	19 – 20	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° ítem	Escala de medición
Variable 2: Calidad del servicio de atención	Se define como la medida en que los servicios del hospital cumplen con los estándares y criterios establecidos para brindar atención adecuada, con efectividad, oportuna, cuyo objetivo principal es la salud del paciente, eficiente, equitativa y basada en la evidencia científica. La calidad de atención abarca diversos aspectos que van desde la interacción entre el usuario y el proveedor de PF hasta la gestión de los sistemas de salud en general (Gallardo, 2022).	Mediante la escala valorativa calidad de intención, la cual será aplicada a todos los usuarios que son atendidos en el área de farmacia del Hospital de Huaraz, se logrará medir el nivel de satisfacción del usuario en lo que corresponde a su atención en la farmacia del Hospital Huaraz.	Fiabilidad	Porcentaje de pacientes que confían en la calidad del servicio de farmacia del Hospital	1 – 5	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Porcentaje de pacientes que fueron atendidos en el tiempo adecuado en el servicio de farmacia del Hospital	6 – 12	
			Seguridad	Porcentaje de eficiencia del personal que atiende en la farmacia del Hospital	13 – 15	
			Empatía	Porcentaje de pacientes que sienten confianza y respeto al trabajo del profesional	16 – 18	
			Aspectos tangibles	Opiniones acerca de los aspectos físicos de la farmacia del Hospital	19 – 22	

## Anexo 2. Baremos

### Tabla

*Determinación del rango de puntuaciones y los niveles de valoración para la variable gestión de abastecimiento*

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
V1: Gestión de abastecimiento	(20 - 46)	(47 - 73)	(74 - 100)
D1: Planificación	(5 - 10)	(11 - 16)	(17 - 22)
D2: Adquisición	(5 - 10)	(11 - 16)	(17 - 22)
D3: Almacenamiento	(5 - 10)	(11 - 16)	(17 - 22)
D4: Transporte y distribución	(5 - 10)	(11 - 16)	(17 - 22)
D5: Información y tecnología	(5 - 10)	(11 - 16)	(17 - 22)

### Tabla

*Determinación del rango de puntuaciones y los niveles de valoración para la variable calidad de atención*

Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
V2: Calidad de servicio	(22 - 51)	(52 - 81)	(82 - 110)
D1: Fiabilidad	(5 - 11)	(12 - 18)	(19 - 25)
D2: Capacidad de respuesta	(7 - 17)	(18 - 28)	(29 - 35)
D3: Seguridad	(3 - 7)	(8 - 12)	(13 - 15)
D4: Empatía	(3 - 7)	(8 - 12)	(13 - 15)
D5: Aspectos tangibles	(4 - 9)	(10 - 15)	(16 - 20)

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Escala valorativa “Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos”

Estimado usuario

Este instrumento tiene por objetivo valorar la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos en la calidad de servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023., a partir de la cual servirá para sugerir soluciones que mejoraran los procesos estudiados.

Instrucciones. Se le pide responder honestamente cada enunciado. Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial.

*Productos Farmacéuticos = PF*

Escala:

No evidencia (1), en inicio (2), en proceso (3), avanzado (4) y óptimo (5)

V1	Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos	Escala de medición				
D1	Planificación	1	2	3	4	5
1	El proceso de selección de medicamentos en el hospital se lleva a cabo con responsabilidad.					
2	La programación para los productos farmacéuticos se realizó en los plazos pertinentes.					
3	La ineficiente gestión produce el desabastecimiento de productos farmacéuticos.					
4	Los requerimientos de productos farmacéuticos se presentan a tiempo para evitar el desabastecimiento.					
D2	Adquisición					
5	Las autoridades encargadas realizan las compras de forma eficiente y oportuna					
6	Las compras necesarias se llevan a cabo por medio de una evaluación adecuada considerando a los Químicos Farmacéuticos y/o profesionales de la salud responsables.					
7	Las compras realizadas se priorizan para algunos productos farmacéuticos o algunos programas establecidos.					
8	Las compras se realizan en base a los requerimientos solicitados por las autoridades que analizan la necesidad.					

V1	Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos	Escala de medición				
D3	Almacenamiento	1	2	3	4	5
9	El servicio de farmacia del hospital permite el acceso a los productos farmacéuticos.					
10	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene stock necesario de los medicamentos esenciales.					
11	Las recetas de los productos farmacéuticos son comprensibles para el personal de la farmacia del hospital.					
12	Los PF recibidos son inmediatamente colocados en los estantes de la farmacia del hospital para su inmediata distribución.					
D4	Transporte y distribución					
13	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene disponibilidad de los productos farmacéuticos al momento de la recepción de la receta.					
14	Los productos farmacéuticos requeridos llegan al hospital a tiempo, para su inmediata distribución					
15	La falta de stock de PF de las recetas se debe a una distribución inadecuada de los productos farmacéuticos.					
16	Cuando no hay existencia de los productos farmacéuticos, el hospital se preocupa por ello y la compra de cualquier forma.					
D5	Información y tecnología					
17	El servicio de farmacia del Hospital brinda la información con respecto a los productos farmacéuticos con los que no cuenta.					
18	Se utiliza la relación de Medicamentos Esenciales como un instrumento para tener los productos farmacéutico con stock adecuado.					
19	El sistema de información de stocks de productos farmacéuticos se mantiene actualizado y es importante para evitar el desabastecimiento.					
20	El sistema informático del Hospital es utilizado eficazmente para el control de suministro de Productos Farmacéuticos.					

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos
Autor original:	Del Aguila, (2021)
Nombre instrumento original	Cuestionario de Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos
Dimensiones:	Planificación, adquisición, almacenamiento, transporte y distribución e información y tecnología.
Nº de ítems	20
Escala de valoración de ítems:	No evidencia (1), en inicio (2), en proceso (3), avanzado (4) y óptimo (5)
Ámbito de aplicación:	Pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud Huaraz
Administración:	Auto reporte individual
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad de atención al usuario.
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos en el tema: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mg. Erick Alberto Basualdo Castro</li> <li>2. Mg. Cristian Patricio Bazán</li> <li>3. Mg. Patricia Del Carmen Correa Vigo</li> </ol>
Confiabilidad:	Se determinará el índice de consistencia interna, mediante la técnica de alfa de Cronbach.
Adaptado por:	HUAMÁN GARCIA, Edilbrando Marín.
Unidades de información:	Trabajadores de farmacia del Hospital II EsSalud Huaraz.
Niveles /Valores finales	Bueno Regular Malo

## Escala valorativa: "Calidad de atención"

Estimado usuario

Este instrumento tiene por objetivo valorar la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos en la calidad de servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023., a partir de la cual servirá para sugerir soluciones que mejoraran los procesos estudiados.

Instrucciones. Se le pide responder honestamente cada enunciado. Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial.

### Escala:

Totalmente en desacuerdo = 1    Desacuerdo = 2    De acuerdo = 3  
Indiferente = 4    Totalmente de acuerdo = 5

V2	Calidad de servicio	Escala de medición				
D1	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El personal encargado del establecimiento farmacéutico le inspira confianza.					
2	El personal del del establecimiento farmacéutico del hospital le atiende correctamente sin discriminación, en relación a otros pacientes.					
3	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le explica claramente sobre los PF de su receta.					
4	El personal del establecimiento farmacéutico del hospital cuenta con los productos farmacéuticos registrados en la receta médica.					
5	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital respeta su privacidad.					
D2	Capacidad de respuesta					
6	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le indica de forma sencilla y clara sobre los trámites para lograr una atención rápida.					
7	El personal encargado del del establecimiento farmacéutico del hospital le dedica el tiempo necesario para una atención satisfactoria.					
8	Cuando surge algún percance el personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le ayuda a darle solución rápidamente.					
9	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le ofrece la información adecuada con respecto a su tratamiento.					

V2	Calidad de servicio	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
10	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le explica sencillamente sobre el cuidado para lograr una buena salud.					
11	La farmacia del hospital le dispensa todos los productos farmacéuticos solicitados.					
12	El tiempo de espera para su atención en el establecimiento farmacéutico del hospital es oportuno.					
D3	Seguridad					
13	La atención en el establecimiento farmacéutico del hospital se lleva a cabo considerando el horario de atención establecido.					
14	En el establecimiento farmacéutico del hospital la atención de los pacientes se lleva de forma ordenada y por orden de llegada.					
15	Las quejas y reclamos en el servicio de farmacia del hospital se atienden de forma que usted se sienta satisfecho.					
D4	Empatía					
16	En el momento de la atención, el personal encargado de la farmacia del hospital le recibe con un trato amable, respetuoso y paciente.					
17	En el momento de la atención, el personal encargado de la farmacia del hospital le hace llegar la información adecuada sobre la dosificación y las reacciones adversas de los fármacos de la receta dispensada.					
18	El personal encargado de la farmacia del hospital cuenta con las competencias adecuadas para la atención al cliente en este servicio.					
D5	Aspectos tangibles					
19	El establecimiento farmacéutico del hospital cuenta con sus ambientes ordenados, limpios y muebles para que se sienta cómodo					
20	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene equipos disponibles y materiales para su atención.					
21	Los SSHH son accesibles y se encuentran siempre limpios.					
22	Los símbolos como flechas y letreros informativos le parecen adecuados y orientativos en el establecimiento farmacéutico del hospital.					

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Calidad de atención
Autor original:	Parasumaran et al, (1998)
Nombre instrumento original	Cuestionario de Calidad de atención
Dimensiones:	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.
Nº de ítems	22
Escala de valoración de ítems:	Totalmente en desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 De acuerdo = 3 Indiferente = 4 Totalmente de acuerdo = 5
Ámbito de aplicación:	Pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud Huaraz
Administración:	Auto reporte individual
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y la calidad de atención al usuario.
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos en el tema: 4. Mg. Erick Alberto Basualdo Castro 5. Mg. Cristian Patricio Bazán 6. Mg. Patricia Del Carmen Correa Vigo
Confiabilidad:	Se determinará el índice de consistencia interna, mediante la técnica de alfa de Cronbach.
Adaptado por:	HUAMÁN GARCIA, Edilbrando Marín.
Unidades de información:	Trabajadores de farmacia del Hospital II EsSalud Huaraz.
Niveles /Valores finales	Bueno Regular Malo

## Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos

### Certificado de validez de contenido

**Nombre del instrumento:** Escala valorativa "Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos"

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El proceso de selección de medicamentos en el hospital se lleva a cabo con responsabilidad.	x		x		x		
2	Directo	La programación para los productos farmacéuticos se realizó en los plazos pertinentes.	x		x		x		
3	Directo	La ineficiente gestión produce el desabastecimiento de productos farmacéuticos.	x		x		x		
4	Directo	Los requerimientos de productos farmacéuticos se presentan a tiempo para su evaluación y consolidación.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Adquisición</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	Las autoridades encargadas realizan las compras de forma eficiente y oportuna.	x		x		x		
6	Directo	Las compras locales y del Hospital se llevan a cabo por medio de una evaluación adecuada considerando a los Químicos Farmacéuticos y/o profesionales de la salud responsables.	x		x		x		

7	Directo	Las compras realizadas por la institución se priorizan para algunos productos farmacéuticos o algunos programas establecidos.	x		x		x		
8	Directo	Las compras se realizan en base a los requerimientos solicitados por las autoridades que analizan la necesidad.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Almacenamiento</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Directo	El servicio de farmacia del hospital permite el acceso a los productos farmacéuticos.	x		x		x		
10	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene stock necesario de los medicamentos esenciales.	x		x		x		
11	Directo	Las recetas de los productos farmacéuticos son comprensibles para el personal de la farmacia del hospital.	x		x		x		
12	Directo	Los PF recibidos son inmediatamente colocados en lugares que cumplen las buenas prácticas de almacenamiento.	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Transporte y distribución</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene disponibilidad de los productos farmacéuticos al momento de la recepción de la receta.	x		x		x		
14	Directo	Los productos farmacéuticos requeridos llegan al hospital a tiempo, de acuerdo al cronograma establecido	x		x		x		
15	Directo	La falta de stock de PF de las recetas se debe a una distribución inadecuada de los productos farmacéuticos.	x		x		x		
16	Directo	Cuando no hay existencia de los productos farmacéuticos, el hospital se preocupa por ello y la compra de cualquier forma.	x		x		x		

<b>Dimensión 5: Información y tecnología</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>17</b>	Directo	El servicio de farmacia del Hospital brinda la información con respecto a los productos farmacéuticos con los que no cuenta.	x		x		x	
<b>18</b>	Directo	Se utiliza la relación de Medicamentos Esenciales como un instrumento para tener los productos farmacéutico con stock adecuado.	x		x		x	
<b>19</b>	Directo	El sistema de información de stocks de productos farmacéuticos se mantiene actualizado y se usa para la toma de decisiones.	x		x		x	
<b>20</b>	Directo	El sistema informático del Hospital es utilizado eficazmente para el control de suministro de Productos Farmacéuticos.	x		x		x	




---

MG. ERICK ALBERTO BASUALDO CASTRO  
D.N.I: 20723446

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Escala valorativa "Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos"**

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** MG. ERICK ALBERTO BASUALDO CASTRO

**DNI:** 20723446

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA	2018	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	ESSALUD	4	ESPECIALISTA EN EJECUCIÓN CONTRACTUAL
02	INGEMMET	1	CONTROL PREVIO
03	MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN	2	ANALISTA ADMINISTRATIVO

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Chimbote, 31 de mayo del 2023



---

MG. ERICK ALBERTO BASUALDO CASTRO  
D.N.I: 20723446

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Escala valorativa: Calidad de atención

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico le inspira confianza.	x		x		x		
2	Directo	El personal del del establecimiento farmacéutico del hospital le atiende correctamente sin discriminación, en relación a otros pacientes.	x		x		x		
3	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le explica claramente sobre los PF de su receta.	x		x		x		
4	Directo	El personal del establecimiento farmacéutico del hospital cuenta con los productos farmacéuticos registrados en la receta médica.	x		x		x		
5	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital respeta su privacidad.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Directo	El personal encargado del del establecimiento farmacéutico del hospital le indica de forma sencilla y clara sobre los trámites para lograr una atención rápida.	x		x		x		
7	Directo	El personal encargado del del establecimiento farmacéutico del hospital le dedica el tiempo necesario para una atención satisfactoria.	x		x		x		

8	Directo	Cuando surge algún percance el personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le ayuda a darle solución rápidamente.	x		x		x		
9	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le ofrece la información adecuada con respecto a su tratamiento.	x		x		x		
10	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le explica sencillamente sobre el cuidado para lograr una buena salud.	x		x		x		
11	Directo	La farmacia del hospital le dispensa todos los productos farmacéuticos solicitados.	x		x		x		
12	Directo	El tiempo de espera para su atención en el establecimiento farmacéutico del hospital es corto.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	La atención en el establecimiento farmacéutico del hospital se lleva a cabo considerando el horario de atención establecido.	x		x		x		
14	Directo	En el establecimiento farmacéutico del hospital la atención de los pacientes se lleva a cabo en orden y por orden de llegada.	x		x		x		
15	Directo	Las quejas y reclamos en el servicio de farmacia del hospital se atienden adecuadamente.	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Directo	En el momento de la atención, el personal encargado de la farmacia del hospital le recibe con un trato amable, respetuoso y paciente.	x		x		x		
17	Directo	En el momento de la atención, el personal encargado de la farmacia del hospital le hace llegar la información adecuada sobre la dosificación y las reacciones adversas de los fármacos de la receta dispensada.	x		x		x		

18	Directo	El personal encargado de la farmacia del hospital cuenta con las competencias adecuadas para la atención al cliente en este servicio.	x		x		x		
<b>Dimensión 5: Aspectos tangible</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital cuenta con sus ambientes ordenados, limpios y muebles para que se sienta cómodo	x		x		x		
20	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene equipos disponibles y materiales para su atención.	x		x		x		
21	Directo	Los SSHH son accesibles y se encuentran siempre limpios.	x		x		x		
22	Directo	Los símbolos como flechas y letreros le parecen adecuados y orientativos en el establecimiento farmacéutico del hospital.	x		x		x		

---

MG. ERICK ALBERTO BASUALDO CASTRO  
D.N.I: 20723446

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de calidad de atención**

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** MG. ERICK ALBERTO BASUALDO CASTRO

**DNI:** 20723446

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA	2018	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	ESSALUD	4	ESPECIALISTA EN EJECUCIÓN CONTRACTUAL
02	INGEMMET	1	CONTROL PREVIO
03	MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN	2	ANALISTA ADMINISTRATIVO

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Chimbote, 31 de mayo del 2023



---

MG. ERICK ALBERTO BASUALDO CASTRO  
D.N.I: 20723446

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Escala valorativa "Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos"

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El proceso de selección de medicamentos en el hospital se lleva a cabo con responsabilidad.	x		x		x		
2	Directo	La programación para los productos farmacéuticos se realizó en los plazos pertinentes.	x		x		x		
3	Directo	La ineficiente gestión produce el desabastecimiento de productos farmacéuticos.	x		x		x		
4	Directo	Los requerimientos de productos farmacéuticos se presentan a tiempo para evitar el desabastecimiento.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Adquisición</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	Las autoridades encargadas realizan las compras de forma eficiente y oportuna.	x		x		x		
6	Directo	Las compras necesarias se llevan a cabo por medio de una evaluación adecuada considerando a los Químicos Farmacéuticos y/o profesionales de la salud responsables.	x		x		x		

7	Directo	Las compras realizadas por la institución se priorizan para algunos productos farmacéuticos o algunos programas establecidos.	x		x		x		
8	Directo	Las compras se realizan en base a los requerimientos solicitados por las autoridades que analizan la necesidad.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Almacenamiento</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Directo	El servicio de farmacia del hospital permite el acceso a los productos farmacéuticos.	x		x		x		
10	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene stock necesario de los medicamentos esenciales.	x		x		x		
11	Directo	Las recetas de los productos farmacéuticos son comprensibles para el personal de la farmacia del hospital.	x		x		x		
12	Directo	Los PF recibidos son inmediatamente colocados en lugares que cumplen las buenas prácticas de almacenamiento.	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Transporte y distribución</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene disponibilidad de los productos farmacéuticos al momento de la recepción de la receta.	x		x		x		
14	Directo	Los productos farmacéuticos requeridos llegan al hospital a tiempo, para su inmediata distribución.	x		x		x		

15	Directo	La falta de stock de PF de las recetas se debe a una distribución inadecuada de los productos farmacéuticos.	x		x		x		
16	Directo	Cuando no hay existencia de los productos farmacéuticos, el hospital se preocupa por ello y la compra de cualquier forma.	x		x		x		
<b>Dimensión 5: Información y tecnología</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Directo	El servicio de farmacia del Hospital brinda la información con respecto a los productos farmacéuticos con los que no cuenta.	x		x		x		
18	Directo	Se utiliza la relación de Medicamentos Esenciales como un instrumento para tener los productos farmacéutico con stock adecuado.	x		x		x		
19	Directo	El sistema de información de stocks de productos farmacéuticos se mantiene actualizado y es importante para evitar el desabastecimiento.	x		x		x		
20	Directo	El sistema informático del Hospital es utilizado eficazmente para el control de suministro de Productos Farmacéuticos.	x		x		x		

  
  
 MG. CRISTIAN PATRICIO BAZÁN  
 D.N.I: 46336354

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Escala valorativa "Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos"**

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** MG. CRISTIAN PATRICIO BAZÁN

**DNI:** 46336354

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	MAESTRIA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE OPERACIONES	15/06/2022	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	ESSALUD	2.5 AÑOS	ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE ALMACENES
02	FUNDACIÓN SAN MARCOS	2.9 AÑOS	JEFE DE PROYECTOS
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Chimbote, 31 de mayo del 2023

  
MG. CRISTIAN PATRICIO BAZÁN  
D.N.I: 46336354



**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Escala valorativa: Calidad de atención

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico le inspira confianza.	x		x		x		
2	Directo	El personal del del establecimiento farmacéutico del hospital le atiende correctamente sin discriminación, en relación a otros pacientes.	x		x		x		
3	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le explica claramente sobre los PF de su receta.	x		x		x		
4	Directo	El personal del establecimiento farmacéutico del hospital cuenta con los productos farmacéuticos registrados en la receta médica.	x		x		x		
5	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital respeta su privacidad.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Directo	El personal encargado del del establecimiento farmacéutico del hospital le indica de forma sencilla y clara sobre los trámites para lograr una atención rápida.	x		x		x		

7	Directo	El personal encargado del del establecimiento farmacéutico del hospital le dedica el tiempo necesario para una atención satisfactoria.	x		x		x		
8	Directo	Cuando surge algún percance el personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le ayuda a darle solución rápidamente.	x		x		x		
9	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le ofrece la información adecuada con respecto a su tratamiento.	x		x		x		
10	Directo	El personal encargado del establecimiento farmacéutico del hospital le explica sencillamente sobre el cuidado para lograr una buena salud.	x		x		x		
11	Directo	La farmacia del hospital le dispensa todos los productos farmacéuticos solicitados.	x		x		x		
12	Directo	El tiempo de espera para su atención en el establecimiento farmacéutico del hospital es corto.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	La atención en el establecimiento farmacéutico del hospital se lleva a cabo considerando el horario de atención establecido.	x		x		x		
14	Directo	En el establecimiento farmacéutico del hospital la atención de los pacientes se lleva a cabo en orden y por orden de llegada.	x		x		x		
15	Directo	Las quejas y reclamos en el servicio de farmacia del hospital se atienden adecuadamente.	x		x		x		

<b>Dimensión 4: Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Directo	En el momento de la atención, el personal encargado de la farmacia del hospital le recibe con un trato amable, respetuoso y paciente.	x		x		x		
17	Directo	En el momento de la atención, el personal encargado de la farmacia del hospital le hace llegar la información adecuada sobre la dosificación y las reacciones adversas de los fármacos de la receta dispensada.	x		x		x		
18	Directo	El personal encargado de la farmacia del hospital cuenta con las competencias adecuadas para la atención al cliente en este servicio.	x		x		x		
<b>Dimensión 5: Aspectos tangible</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital cuenta con sus ambientes ordenados, limpios y muebles para que se sienta cómodo	x		x		x		
20	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene equipos disponibles y materiales para su atención.	x		x		x		
21	Directo	Los SSHH son accesibles y se encuentran siempre limpios.	x		x		x		
22	Directo	Los símbolos como flechas y letreros le parecen adecuados y orientativos en el establecimiento farmacéutico del hospital.	x		x		x		



  
 MG. CRISTIAN PATRICIO BAZÁN  
 D.N.I: 46336354

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de calidad de atención**

**Observaciones:**

---

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** MG. CRISTIAN PATRICIO BAZÁN

**DNI:** 46336354

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	MAESTRIA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE OPERACIONES	15/06/2022	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	ESSALUD	2.5 AÑOS	ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE ALMACENES
02	FUNDACIÓN SAN MARCOS	2.9 AÑOS	JEFE DE PROYECTOS
03			

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Chimbote, 31 de mayo del 2023

  
MG. CRISTIAN PATRICIO BAZÁN  
D.N.I: 46336354



**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Escala valorativa "Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos"

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	El proceso de selección de medicamentos en el hospital se lleva a cabo con responsabilidad.	x		x		x		
2	Directo	La programación para los productos farmacéuticos se realizó en los plazos pertinentes.	x		x		x		
3	Directo	La ineficiente gestión produce el desabastecimiento de productos farmacéuticos.	x		x		x		
4	Directo	Los requerimientos de productos farmacéuticos se presentan a tiempo para evitar el desabastecimiento.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Adquisición</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	Las autoridades encargadas realizan las compras de forma eficiente y oportuna.	x		x		x		
6	Directo	Las compras locales y del Hospital se llevan a cabo por medio de una evaluación adecuada considerando a los Químicos Farmacéuticos y/o profesionales de la salud responsables.	x		x		x		

7	Directo	Las compras realizadas por la institución se priorizan para algunos productos farmacéuticos o algunos programas establecidos.	x		x		x		
8	Directo	Las compras se realizan en base a los requerimientos solicitados por las autoridades que analizan la necesidad.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Almacenamiento</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Directo	El servicio de farmacia del hospital permite el acceso a los productos farmacéuticos.	x		x		x		
10	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene stock necesario de los medicamentos esenciales.	x		x		x		
11	Directo	Las recetas de los productos farmacéuticos son comprensibles para el personal de la farmacia del hospital.	x		x		x		
12	Directo	Los PF recibidos son inmediatamente colocados en los estantes de la farmacia del hospital para su inmediata distribución.	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Transporte y distribución</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	El establecimiento farmacéutico del hospital tiene disponibilidad de los productos farmacéuticos al momento de la recepción de la receta.	x		x		x		
14	Directo	Los productos farmacéuticos requeridos llegan al hospital a tiempo, para su inmediata distribución.	x		x		x		

15	Directo	La falta de stock de PF de las recetas se debe a una distribución inadecuada de los productos farmacéuticos.	x		x		x		
16	Directo	Cuando no hay existencia de los productos farmacéuticos, el hospital se preocupa por ello y la compra de cualquier forma.	x		x		x		
<b>Dimensión 5: Información y tecnología</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Directo	El servicio de farmacia del Hospital brinda la información con respecto a los productos farmacéuticos con los que no cuenta.	x		x		x		
18	Directo	Se utiliza la relación de Medicamentos Esenciales como un instrumento para tener los productos farmacéutico con stock adecuado.	x		x		x		
19	Directo	El sistema de información de stocks de productos farmacéuticos se mantiene actualizado y es importante para evitar el desabastecimiento.	x		x		x		
20	Directo	El sistema informático del Hospital es utilizado eficazmente para el control de suministro de Productos Farmacéuticos.	x		x		x		



MG. PATRICIA DEL CARMEN CORREA VIGO  
D.N.I: 41086383

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario de calidad de atención-**

**Observaciones:**

---

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** MG. PATRICIA DEL CARMEN CORREA VIGO

**DNI:** 41086383

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	MG. EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN.	2019	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	ESSALUD – SEDE CENTRAL	0.5	ESPECIALISTA EN PROCESOS DE SELECCIÓN
02	SANIDAD PNP	4	ESPECIALISTA EN PROCESOS DE SELECCIÓN
03	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN	1	DOCENTE EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Chimbote, 31 de mayo del 2023



MG. PATRICIA DEL CARMEN CORREA VIGO  
D.N.I: 41086383



Instrumento: Cuestionario “Calidad de atención en establecimiento farmacéutico”

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	4	1	4	5	1	2	1	1	1	1	4	4	5	3	3	1	3	4	1	4	2
2	2	5	1	1	5	1	2	1	1	1	3	5	4	5	1	3	1	3	4	2	5	5
3	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	5	5
4	1	2	1	1	5	1	2	1	1	3	1	2	4	4	1	3	2	1	5	4	3	4
5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	2	4	5	5	3	1	5	4	2	5	3	1
6	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	2	3	1	1	3	5	1	2	5
7	2	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	3	4	1	5	1	4	5	1	5	5
8	2	2	1	1	5	1	4	3	1	1	1	3	5	5	1	2	1	3	5	5	4	4
9	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	3	5	1	4	1	2	5	1	3	5
10	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	1	1	5	1	5	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
13	2	1	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	3	5	1	5	1	1	5	1	5	5
14	1	1	3	1	5	1	3	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	2	1	1	5	1
15	5	5	1	3	5	1	1	1	4	1	1	1	5	5	5	5	1	4	5	5	1	5
16	5	3	2	1	5	1	1	1	1	1	1	4	1	5	3	4	1	1	5	5	4	3
17	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	3	1	5	5	4	1	5
18	2	4	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	1	3	1	1	5	1
19	5	5	3	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	5	5	3	5	5
20	3	2	1	1	4	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	2

Resumen del procesamiento de los casos			
		N°	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	20	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuestionario de "Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos"	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.845	20

Cuestionario de "Calidad de atención"	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.867	22

**Interpretación.** De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido de 0.851, se tiene un grado de confiabilidad muy alto. Esto indica que el instrumento utilizado, que fue un cuestionario tipo Likert aplicado a 20 usuarios del servicio de hospitalización del Hospital de Huaraz, es confiable para recolectar la información requerida. Los datos recolectados fueron registrados en una base de datos y se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.851 y 0.0000 respectivamente, lo que confirma la confiabilidad de ambos instrumentos. Este valor supera el umbral de 0.70, establecido como criterio para la confiabilidad del instrumento.

## Anexo 6. Autorización de la entidad para la recopilación de datos



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

OFICIO N° 326-D-RAHZ-ESSALUD-2023

Huaraz, 10 JUL. 2023

**Dr. ANDRES ALBERTO RUIZ GOMEZ**  
Jefe de la escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo  
Chimbote. -



**Asunto :** Autorización para aplicar Instrumento de Investigación.

**Ref :** Carta S/N UCV-CHIMBOTE



Mediante el presente lo saludo cordialmente, y a la vez en atención a su requerimiento y luego de haber sido evaluado por el comité de Investigación (CIEI) de la Red Asistencial Huaraz el Instrumento de encuesta del proyecto de Investigación " **Incidencia de la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos en calidad de servicio de atención del Hospital II Essalud Huaraz**", y siendo un estudio de tipo observacional se **AUTORIZA** la aplicación de la indicada encuesta con la debida diligencia y discreción al alumno Sr. EDILBRANDO MARIN HUAMAN GARCIA.

Asimismo, se solicita se entregue una copia de los resultados obtenidos al área de Capacitación de la Red Asistencial.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
-----  
**Dr. Williams Paul Dominguez Haro**  
CMP 54021  
Director  
Red Asistencial Huaraz  


WPDH/LGIS/CLLL  
C.c Archivo  
**NIT: 6556-2023-2448**

## Anexo 7. Autorización de la entidad para la recopilación de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131257750
SEGURO SOCIAL DE SALUD – RED ASISTENCIAL HUARAZ	
Nombre del Titular o Representante legal: DIRECTOR DE LA RED ASISTENCIAL HUARAZ	
Nombres y Apellidos WILLIAMS PAÚL DOMÍNGUEZ HARO	DNI: 42018097

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación <b>Incidencia de la gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos en la calidad de servicio de atención del Hospital II EsSalud Huaraz, 2023.</b>	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos EDILBRANDO MARIN HUAMAN GARCIA	DNI: 41151795

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

Huaraz, 20 junio del 2023

Firma:   
Dr. Williams Paúl Domínguez Haro  
Director  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**  
EsSalud

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

**Anexo 8.** Matriz de puntuaciones y niveles de la gestión de abastecimientos de productos farmacéuticos y calidad de atención

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN PARA EL ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS										VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL									
	DIM1		DIM2		DIM3		DIM4		DIM5		DIM1		DIM2		DIM3		DIM4		DIM5	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	11	M	10	M	14	M	10	B	13	M	16	A	22	A	8	B	8	B	12	M
2	12	M	9	B	11	B	13	A	12	M	14	M	25	A	9	M	11	A	12	M
3	10	B	11	M	11	B	15	A	14	M	14	M	22	A	9	M	11	A	13	M
4	11	M	15	A	18	A	16	A	10	B	13	B	15	B	8	B	9	M	12	M
5	13	A	7	B	12	M	11	M	15	A	13	B	22	A	11	A	9	M	15	A
6	4	B	4	B	4	B	4	B	4	B	18	A	26	A	10	M	12	A	16	A
7	17	A	18	A	18	A	19	A	19	A	17	A	21	M	9	M	9	M	12	M
8	4	B	4	B	10	B	13	A	6	B	16	A	24	A	9	M	11	A	15	A
9	8	B	10	M	8	B	11	M	12	M	16	A	18	B	7	B	7	B	14	A
10	13	A	12	M	15	A	10	B	12	M	16	A	22	A	9	M	11	A	12	M
11	11	M	13	A	8	B	7	B	4	B	9	B	13	B	7	B	6	B	10	B
12	9	B	5	B	7	B	5	B	5	B	11	B	13	B	9	M	7	B	7	B
13	9	B	14	A	16	A	11	M	5	B	14	M	16	B	10	M	8	B	12	M
14	7	B	6	B	7	B	9	B	4	B	12	B	15	B	8	B	5	B	9	B
15	12	M	10	M	13	M	10	B	15	A	20	A	18	B	9	M	8	B	12	M
16	15	A	15	A	12	M	9	B	11	B	13	B	17	B	9	M	8	B	11	B
17	9	B	8	B	6	B	8	B	12	M	13	B	22	A	9	M	3	B	7	B
18	10	B	12	M	16	A	12	M	15	A	13	B	18	B	9	M	8	B	12	M
19	19	A	17	A	17	A	14	A	18	A	17	A	32	A	15	A	15	A	20	A
20	12	M	8	B	12	M	12	M	12	M	16	A	19	M	8	B	9	M	9	B
21	11	M	6	B	13	M	6	B	12	M	14	M	21	M	8	B	8	B	12	M
22	19	A	18	A	18	A	17	A	18	A	25	A	35	A	15	A	15	A	20	A
23	10	B	17	A	20	A	20	A	10	B	15	M	21	M	9	M	9	M	12	M
24	10	B	9	B	11	B	12	M	11	B	11	B	16	B	7	B	7	B	13	M
25	15	A	14	A	15	A	10	B	14	M	15	M	21	M	6	B	10	M	11	B
26	10	B	4	B	15	A	8	B	12	M	15	M	20	M	9	M	9	M	12	M
27	10	B	9	B	16	A	10	B	12	M	14	M	20	M	9	M	13	A	12	M
28	12	M	13	A	12	M	15	A	8	B	11	B	25	A	10	M	12	A	13	M
29	10	B	10	M	18	A	14	A	14	M	15	M	19	M	8	B	8	B	12	M
30	12	M	12	M	9	B	18	A	12	M	20	A	27	A	9	M	9	M	12	M
31	8	B	4	B	8	B	5	B	4	B	11	B	17	B	11	A	8	B	10	B
32	8	B	4	B	8	B	5	B	4	B	11	B	17	B	11	A	8	B	10	B
33	12	M	12	M	14	M	12	M	12	M	12	B	19	M	10	M	6	B	13	M
34	15	A	15	A	12	M	10	B	10	B	14	M	20	M	8	B	7	B	11	B
35	10	B	4	B	14	M	11	M	14	M	15	M	21	M	12	A	11	A	12	M
36	14	A	13	A	12	M	13	A	8	B	15	M	18	B	9	M	8	B	11	B
37	13	A	12	M	14	M	12	M	12	M	14	M	17	B	7	B	9	M	12	M
38	12	M	10	M	12	M	11	M	6	B	16	A	17	B	9	M	8	B	11	B
39	10	B	8	B	10	N	9	B	15	A	14	M	15	B	8	B	8	B	11	B
40	11	M	18	A	17	A	13	A	15	A	25	A	31	A	11	A	12	A	14	A
41	12	M	7	B	15	A	16	A	14	M	15	M	19	M	12	A	9	M	12	A
42	10	B	9	B	15	A	9	B	11	B	13	B	20	M	9	M	9	M	9	B
43	12	M	12	M	14	M	12	M	12	M	16	A	21	M	8	B	8	B	12	M

44	13	A	8	B	15	A	12	M	10	B	13	B	18	B	7	B	9	M	10	B
45	12	M	12	M	14	M	12	M	12	M	15	M	21	M	9	M	9	M	12	M
46	12	M	12	M	14	M	12	M	12	M	11	B	18	B	9	M	7	B	11	B
47	13	A	12	M	16	A	8	B	12	M	18	A	18	B	10	M	8	B	14	A
48	12	M	12	M	8	B	9	N	6	B	17	A	23	A	10	M	11	A	12	M
49	11	M	12	M	12	M	9	N	10	B	13	B	20	M	9	M	7	B	11	B
50	12	M	12	M	14	M	12	M	12	M	14	M	18	B	9	M	8	B	12	M
51	12	M	10	M	12	M	12	M	14	M	15	M	22	A	9	M	9	M	11	B
52	12	M	12	M	14	M	14	A	12	M	13	B	19	M	9	M	9	M	12	M
53	12	M	12	M	14	M	12	M	12	M	13	B	16	B	8	B	8	B	11	B
54	12	M	11	M	10	B	6	B	8	B	14	M	19	M	7	B	8	B	11	B
55	12	M	6	B	14	M	7	B	4	B	20	A	25	A	11	A	14	A	14	A
56	12	M	15	M	20	M	8	B	9	M	10	B								
57	12	M	12	M	13	M	15	A	12	M	14	M	19	M	9	M	10	M	13	M
58	12	M	12	M	13	M	12	M	12	M	15	M	18	B	9	M	9	M	12	M
59	12	M	10	M	11	B	12	M	12	M	15	M	19	M	8	B	9	M	12	M
60	12	M	12	M	13	M	12	M	12	M	14	M	19	M	8	B	8	B	12	M
61	12	M	12	M	13	M	12	M	12	M	16	A	19	M	8	B	8	B	11	B
62	4	B	4	B	14	M	12	M	14	M	15	M	23	A	11	A	10	M	12	M
63	12	M	11	M	11	B	9	B	11	B	15	M	19	M	9	M	8	B	11	B
64	9	B	10	M	12	M	9	B	4	B	19	A	7	B	7	B	6	B	12	M
65	12	M	11	M	13	M	12	M	12	M	15	M	19	M	9	M	8	B	10	B
66	12	M	12	M	13	M	12	M	12	M	13	B	21	M	9	M	8	B	12	M
67	12	M	13	B	19	M	8	B	8	B	11	B								
68	12	M	9	B	8	B	9	B	13	M	17	A	16	B	10	M	9	M	12	M
69	5	B	7	B	14	M	8	B	10	B	13	B	20	M	8	B	10	M	12	M
70	14	A	12	M	13	M	10	B	14	M	15	M	19	M	9	M	9	M	12	M
71	12	M	12	M	14	M	12	M	14	M	14	M	21	M	8	B	7	B	12	M
72	4	B	12	M	13	M	11	M	14	M	21	A	18	B	9	M	9	M	12	M
73	12	M	12	M	14	M	12	M	14	M	15	M	20	M	8	B	7	B	10	B
74	10	B	12	M	14	M	12	M	15	A	15	M	20	M	8	B	8	B	12	M
75	12	M	12	M	14	M	12	M	14	M	12	B	19	M	8	B	8	B	10	B
76	12	M	4	B	14	M	8	B	14	M	17	A	21	M	11	A	10	M	11	B
77	8	B	7	B	11	B	10	B	4	B	19	A	18	B	7	B	10	M	13	M
78	12	M	12	M	14	M	12	M	12	M	13	B	21	M	7	B	8	B	11	B
79	12	M	12	M	13	M	12	M	14	M	15	M	20	M	9	M	9	M	12	M
80	12	M	11	M	11	B	8	B	16	A	15	M	22	A	8	B	9	M	13	M
81	12	M	13	A	12	M	9	B	8	B	15	M	20	M	8	B	9	M	11	B
82	12	M	16	A	13	M	12	M	14	M	14	M	17	B	11	A	9	M	11	B
83	14	A	9	B	11	B	12	M	10	B	15	M	22	A	7	B	10	M	12	M
84	11	M	11	M	15	A	12	M	12	M	15	M	20	M	8	B	8	B	12	M
85	12	M	14	M	21	M	9	M	9	M	14	A								
86	12	M	14	A	12	M	14	A	12	M	14	M	22	A	10	M	9	M	13	M
87	12	M	12	M	15	A	11	M	14	M	12	B	15	B	7	B	6	B	9	B
88	12	M	12	M	17	A	12	M	16	A	15	M	24	A	9	M	10	M	13	M
89	12	M	14	A	15	A	10	B	11	B	12	B	15	B	9	M	8	B	12	M
90	12	M	12	M	15	A	12	M	14	M	13	B	14	B	10	M	8	B	12	M
91	7	B	9	B	5	B	7	B	4	B	15	M	16	B	7	B	12	A	12	M
92	12	M	9	B	13	M	18	A	13	M	16	A	23	A	9	M	6	B	12	M
93	11	M	11	M	13	M	14	A	11	B	20	A	25	A	9	M	11	A	15	A
94	10	B	11	M	11	B	11	M	11	B	14	M	20	M	9	M	8	B	12	M

95	14	A	10	M	8	B	11	M	12	M	14	M	16	B	9	M	7	B	12	M
96	12	M	12	M	11	B	12	M	18	A	15	M	21	M	9	M	10	M	12	M
97	9	B	14	A	14	M	12	M	14	M	12	B	19	M	10	M	9	M	9	B
98	12	M	12	M	15	A	12	M	11	B	15	M	21	M	9	M	10	M	13	M
99	10	B	13	A	16	A	9	B	12	M	9	B	22	A	6	B	8	B	7	B
100	11	M	16	A	16	A	12	M	15	A	13	B	23	A	11	A	8	B	10	B
101	12	M	12	M	11	B	12	M	9	B	14	M	21	M	9	M	8	B	11	B
102	5	B	6	B	14	M	6	B	10	B	13	B	20	M	7	B	8	B	11	B
103	14	A	16	A	12	M	11	M	12	M	15	M	26	A	8	B	10	M	15	A
104	12	M	12	M	14	M	12	M	14	M	13	B	21	M	7	B	9	M	13	M
105	4	B	6	B	8	B	6	B	10	B	16	A	17	B	6	B	9	M	12	M
106	6	B	6	B	12	M	6	B	9	B	11	B	19	M	10	M	8	B	10	B
107	12	M	12	M	16	A	12	M	14	M	15	M	24	A	8	B	7	B	12	M
108	11	M	8	B	10	B	12	M	14	M	16	A	18	B	9	M	8	B	12	M
109	11	M	17	A	10	B	16	A	11	B	17	A	27	A	15	A	13	A	16	A
110	5	B	5	B	6	B	5	B	10	B	13	B	16	B	9	M	8	B	13	M
111	4	B	11	M	6	B	5	B	6	B	15	M	14	B	7	B	4	B	13	M
112	5	B	6	B	8	B	10	B	14	M	19	A	11	B	7	B	12	A	13	M
113	5	B	5	B	9	B	7	B	5	B	16	A	11	B	3	B	12	A	13	M
114	6	B	8	B	5	B	4	B	5	B	13	B	18	B	10	M	6	B	10	B
115	13	A	14	A	10	B	12	M	11	B	16	A	23	A	10	M	5	B	12	M
116	6	B	4	B	4	B	4	B	4	B	20	A	28	A	12	A	12	A	16	A
117	5	B	9	B	11	B	10	B	12	M	13	B	17	B	9	M	9	M	12	M
118	6	B	5	B	10	B	6	B	8	B	9	B	10	B	6	B	5	B	7	B
119	10	B	6	B	9	B	8	B	10	B	12	B	18	B	8	B	8	B	15	A
120	8	B	8	B	11	B	8	B	12	M	15	M	21	M	11	A	8	B	12	M
121	12	M	12	M	12	M	13	A	11	B	14	M	22	A	10	M	9	M	12	M
122	8	B	12	M	15	A	11	M	8	B	15	M	20	M	8	B	8	B	12	M
123	5	B	6	B	10	B	5	B	8	B	15	M	20	M	9	M	8	B	9	B
124	12	M	12	M	10	B	10	B	10	B	15	M	23	A	10	M	11	A	12	M
125	12	M	11	M	14	M	14	A	14	M	13	B	18	B	10	M	6	B	10	B
126	10	B	11	M	10	B	12	M	13	M	15	M	19	M	8	B	9	M	12	M
127	4	B	8	B	6	B	12	M	11	B	5	B	21	M	7	B	7	B	8	B
128	10	B	10	M	11	B	12	M	12	M	15	M	23	A	8	B	9	M	13	M
129	12	M	10	M	15	A	12	M	14	M	15	M	21	M	8	B	9	M	12	M
130	12	M	11	M	12	M	14	A	11	B	14	M	19	M	9	M	8	B	11	B
131	5	B	7	B	7	B	10	B	10	B	5	B	18	B	6	B	8	B	9	B
132	13	A	12	M	18	A	13	A	14	M	14	M	19	M	9	M	9	M	11	B
133	11	M	13	A	9	B	14	A	12	M	15	M	20	M	10	M	9	M	12	M
134	8	B	8	B	12	M	10	B	14	M	13	B	17	B	9	M	9	M	12	M
135	12	M	12	M	13	M	10	B	13	M	13	B	20	M	8	B	9	M	13	M
136	8	B	8	B	12	M	12	M	13	M	15	M	21	M	12	A	11	A	12	M
137	5	B	12	M	14	M	10	B	12	M	8	B	18	B	10	M	7	B	8	B
138	7	B	15	A	13	M	8	B	14	M	6	B	17	B	8	B	9	M	10	B
139	11	M	12	M	10	B	8	B	14	M	15	M	18	B	9	M	8	B	12	M
140	12	M	12	M	14	M	11	M	13	M	13	B	20	M	8	B	9	M	11	B
141	5	B	14	A	13	M	9	B	8	B	7	B	10	B	4	B	10	M	11	B
142	10	B	12	M	11	B	12	M	15	A	15	M	18	B	9	M	9	M	12	M
143	8	B	8	B	12	M	13	A	18	A	10	B	16	B	8	B	7	B	15	A
144	14	A	13	A	11	B	4	B	10	B	14	M	17	B	9	M	7	B	11	B
145	12	M	11	M	13	M	12	M	10	B	14	M	19	M	11	A	9	M	12	M

146	11	M	11	M	13	M	12	M	12	M	13	B	19	M	8	B	11	A	11	B
147	10	B	11	M	17	A	6	B	9	B	7	B	20	M	6	B	9	M	7	B
148	11	M	12	M	13	M	12	M	13	M	15	M	21	M	9	M	9	M	13	M
149	12	M	12	M	11	B	10	B	14	M	12	B	19	M	9	M	6	B	15	A
150	12	M	13	A	12	M	12	M	11	B	15	M	17	B	11	A	8	B	12	M
151	8	B	12	M	14	M	10	B	14	M	15	M	15	B	9	M	7	B	12	M
152	13	A	11	M	11	B	8	B	12	M	11	B	18	B	6	B	5	B	14	A
153	7	B	12	M	11	B	11	M	8	B	15	M	18	B	9	A	8	B	11	B
154	11	M	8	B	10	B	10	B	14	M	15	M	21	M	12	B	9	M	12	M
155	7	B	11	M	15	A	8	B	13	M	14	M	19	M	5	B	7	B	12	M
156	12	M	14	A	7	B	13	A	14	M	15	M	15	B	11	A	7	B	5	B
157	10	B	14	A	8	B	8	B	8	B	8	B	20	M	8	B	6	B	13	M
158	10	B	12	M	12	M	10	B	15	A	14	M	19	M	9	M	9	M	12	M
159	16	A	8	B	12	M	10	B	13	M	14	M	21	M	6	B	8	B	12	M
160	10	B	8	B	14	M	6	B	10	B	14	M	19	M	9	M	8	B	12	M
161	9	B	14	A	5	B	12	M	7	B	8	B	13	B	5	B	6	B	7	B
162	11	M	16	A	10	B	13	A	20	A	13	B	26	A	7	B	5	B	8	B
163	10	B	10	M	14	M	11	M	13	M	15	M	22	A	6	B	8	B	11	B
164	7	B	17	A	11	B	10	B	9	B	15	M	19	M	9	M	7	B	13	M
165	13	A	7	B	12	M	10	B	11	B	15	M	17	B	8	B	8	B	9	B
166	6	B	15	A	12	M	15	A	12	M	11	B	14	B	3	B	5	B	8	B
167	11	M	16	A	12	M	16	A	17	A	12	B	18	B	9	M	9	M	11	B
168	6	B	4	B	15	A	14	A	16	A	8	B	19	M	5	B	6	B	7	B
169	8	B	14	A	15	A	7	B	14	M	14	M	20	M	9	M	7	B	12	M
170	7	B	4	B	8	B	10	B	5	B	16	A	27	A	11	A	10	M	14	A
171	12	M	15	A	10	B	10	B	11	B	15	M	21	M	9	M	7	B	10	B

<b>LEYENDA</b>
Nivel Bajo = B
Nivel Medio = M
Nivel Alto = A

## **Anexo 9. Modelo del consentimiento informado UCV**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: “Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023”

Investigador: Edilbrando Marin Huaman Garcia

#### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023”, cuyo objetivo es analizar la relación existente de la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos en la calidad de servicio de atención de la farmacia del Hospital II EsSalud Huaraz, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso del Hospital II EsSalud Huaraz.

Respecto al impacto de la investigación. Permitirá demostrar la existencia de una relación directa y significativa de la gestión del abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención del hospital.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (Principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su

decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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

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

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Edilbrando Marin Huaman Garcia, email: [ehuamanga@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ehuamanga@ucvvirtual.edu.pe) y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

**Consentimiento:**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad de servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023.", cuyo autor es HUAMAN GARCIA EDILBRANDO MARIN, 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.

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

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

CHIMBOTE, 03 de Setiembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR <b>DNI:</b> 16744141 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 03-09-2023 11:13:59
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR <b>DNI:</b> 27144066 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 03-09-2023 12:26:17

Código documento Trilce: TRI - 0650745