



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión de abastecimiento de cenares y la calidad de servicio en
farmacias en un hospital de Ayacucho 2022**

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

AUTORA:

Pastor Rúa, Yadira (orcid.org/0000-0001-5523-3387)

ASESORES:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis pequeñas mágicas princesas, Silvana y Raphaella por ser la razón y motivo por la que día a día me esfuerzo, vivo y respiro, dos pequeñas razones que también me queda agradecer a Dios por haberlas enviado a mi vida.

A mis queridos padres que desde que tengo conocimiento recuerdo que siempre estuvieron y están siempre para apoyarme, en cada peldaño que fui avanzando hasta el día de hoy, los amo.

Agradecimiento

Mi primer agradecimiento es para Dios, por permitir que llegue hasta donde ahora me encuentro, por bendecir cada día de mi vida y darme fortaleza cuando quise rendirme.

A mis hermanos por sus palabras de aliento, apoyo y cariño siempre incondicional en todo este tiempo, en especial a mi hermana Lidia que siempre me empuja a seguir adelante con sus peculiares charlas que me motivan.

A los docentes que en todo este proceso nos brindaron enseñanzas, conocimientos y mucha paciencia, a mis compañeros por el apoyo y experiencias compartidas.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE CENARES EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN FARMACIAS EN UN HOSPITAL DE AYACUCHO 2022", cuyo autor es PASTOR RUA YADIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 22- 12-2022 09:33:40

Código documento Trilce: TRI - 0498855



Declaratoria de originalidad del/os autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PASTOR RUA YADIRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE CENARES EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN FARMACIAS EN UN HOSPITAL DE AYACUCHO 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
YADIRA PASTOR RUA DNI: 40495001 ORCID: 0000-0001-55233387	Firmado electrónicamente por: PPASTORRUA el 22- 12-2022 16:58:29

Código documento Trilce: TRI - 0498856



Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	4
Declaratoria de originalidad del/os autor	5
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra y muestreo Población de estudio	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimiento	25
3.6 Método de Análisis de Datos	26
3.7 Aspectos Éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Gestión del abastecimiento de Cenares en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.	27
Tabla 2	Calidad del servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.	28
Tabla 3	Prueba de normalidad de la variable gestión de abastecimiento de cenares y variable calidad de servicio	29
Tabla 4	Contrastación de hipótesis general	30
Tabla 5	Contrastación de la primera hipótesis específica	31
Tabla 6	Contrastación de la segunda hipótesis específica	32
Tabla 7	Contrastación de la tercera hipótesis específica	33

Índice de figuras

Figura 1	Proceso de Abastecimiento de Cenares	19
Figura 2	Gestión del abastecimiento de Cenares en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022	27
Figura 3	Calidad del servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022	28

Resumen

Una correcta gestión de abastecimiento influye notablemente en la calidad de servicio al paciente en una institución de salud, es por ello, que esta investigación estuvo direccionada a analizar la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio en Farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022. La metodología fue de un enfoque cuantitativo, de tipo básico, no experimenta de corte transversal y de alcance correlaciona, con una muestra conformada por 50 farmacéuticos que han sido atendidos por Cenares en dicho establecimiento. Utilizando como instrumentos dos cuestionarios para medir el nivel de cada variable analizada. Los resultados más relevantes determinaron que existe una relación significativa entre todas las dimensiones de gestión de abastecimiento: programación (0,717), organización (0,606), ejecución (0,628). Finalmente, la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio se determinó en un nivel de 0,409, siendo un índice positivo y significativo. Se concluyó que, existe un alto y significativo de relación estadística entre las variables y de esta forma se afirma la hipótesis alterna (h1).

Palabras clave: Gestión de abastecimiento, calidad de servicio, programación, organización, ejecución

Abstract

Correct supply management significantly influences the quality of service to the patient in a health institution, which is why this research was aimed at analyzing the relationship between supply management and the quality of service in Pharmacies in a Hospital of Ayacucho. 2022. The methodology was of a quantitative approach, of a basic type, without cross-sectional experiments and of correlated scope, with a sample made up of 50 pharmacists who have been attended by Cenares in said establishment. Using two questionnaires as instruments to measure the level of each variable analyzed. The most relevant results determined that there is a significant relationship between all supply management dimensions: programming (0.717), organization (0.606), execution (0.628). Finally, the relationship between supply management and service quality was determined at a level of 0.409, being a positive and significant index. It was concluded that there is a high and significant statistical relationship between the variables and thus the alternate hypothesis (h1) is affirmed.

Keywords: Supply management, service quality, programming, organization, execution

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente existen diversas deficiencias relacionadas con el plan de gestión de abastecimiento de fármacos en los hospitales, las cuales, no están siendo evaluadas ni corregidas a tiempo, lo que conlleva a producir desconfianza e inconformidad del usuario.

Según la Organización Panamericana de la Salud (2020), la gestión de abastecimiento de productos es el principio del manejo de un establecimiento que se dedica a la dispensación de medicamentos. Está constituido por distintos estados consecutivos que se relacionan entre sí, iniciando con la selección, compra, abastecimiento y reparto de fármacos.

La Organización Mundial de la Salud (2019), mediante la Declaración Política de las Naciones Unidas ratificó el compromiso de seguir ofreciendo la cobertura a otros 1000 millones de personas para el 2023, con el objetivo de llegar a ampliar la cobertura al 2030. A través de medidas que se espera trabajar de la mano con gobiernos y sistemas de salud afirma la calidad en todo el sistema de salud, con un entorno de políticas adecuado con buena gobernanza apunta a que los países posean un personal calificado, sistema de información necesarios de investigación, financiamiento, dispositivos médicos adecuados, y una gestión óptima de fármacos garantizando la disponibilidad a los usuarios.

Asimismo, la Constitución Política del Perú (1993) asegura el acceso a los servicios de salud precisando que todos los individuos poseen el derecho explícito a la protección de esta y que el Estado tiene el deber de facilitar este acceso para todos. Por lo mencionado anteriormente, el Estado, a través de acciones debe garantizar el acceso a los servicios de salud que incluye el abastecimiento de medicamentos necesario, una infraestructura adecuada, instrumentos médicos modernos y personal eficientes para brindar un buen servicio a los pacientes.

Según el Ministerio de Salud (2022) a través de su documento técnico sobre el Sistema de Gestión de la calidad en Salud establece un plan de desarrollo plantea acciones para fortalecer la calidad en la prestación de servicios, como recursos en la gestión de abastecimiento, sin embargo, dicho artículo menciona que aún faltan mejoras para que pueda ser correctamente implementado, sin embargo, ratifica el objetivo es contribuir al incremento de

calidad y la seguridad de la atención de todos los peruanos.

Desde este contexto, se puede visibilizar la importancia de un plan eficaz de abastecimiento de los medicamentos con el impacto en la calidad de servicio en farmacias en los hospitales del Perú, una deficiente gestión impide el tratamiento adecuado para los usuarios repercutiendo de esta forma el agravamiento de la situación de los pacientes hasta incluso la muerte.

En Perú, cuando se habla de abastecimiento, se refiere a la gestión estratégica de los recursos para cubrir la demanda de los ciudadanos, el aseguramiento en salud en el Perú se incrementó de forma significativa a través de un decreto, que determina las medidas para poder alcanzar la cobertura universal en salud. Según la Red Desarrollo (2018), determina que es un macroproceso que implica la programación, adquisición de medicamentos y administración de bienes para el sector salud. Los principales centros de abastecimiento son el Centro Nacional de Recursos Estratégicos de Salud (CENARES) y el Centro de Abastecimiento de Bienes Estratégicos (CEABE). Sin embargo, se estima que solo el 53% de los usuarios recibe su prescripción recetada de forma completa en las farmacias de los hospitales. Esta data ilustra la falta de precisión al identificar la demanda sanitaria.

A nivel institucional, es común la deficiencia en el plan de abastecimiento de fármacos y la escasez de presencia de dispositivos médicos en un Hospital de Ayacucho. En referencia al primer aspecto, el cual será trabajado en el presente estudio, es muy común que los familiares tengan que adquirir los medicamentos en farmacias particulares de la región, donde muchas veces se observa un alza de precios y/o no se encuentra lo solicitado en la receta médica, poniendo en peligro muchas veces la salud y mejoría de los pacientes en un Hospital de Ayacucho. Esto se debe principalmente a las deficiencias de la gestión de abastecimiento, como en el plano de programación, de organización y de ejecución. En referencia al segundo aspecto, existen diversos motivos como la deficiencia en elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía que no permiten que el hospital tenga una excelente calidad de servicio para el paciente. Por ello, al saber que existen diversos factores, estos, serán estudiados en esta investigación con el objetivo de poder determinarlos y establecer pautas para que puedan ser implementadas aumentando así, la eficacia en la calidad del servicio

de las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.

Ante lo mencionado previamente, se plantea como problema de investigación: ¿Existe una relación entre la gestión del abastecimiento de CENARES y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022? Asimismo, se encuentran los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la programación y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022?, ¿Cuál es la relación de la organización y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho? Y ¿Cuál es la relación de la ejecución y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho?

Esta investigación es de suma importancia porque estudia los aspectos que impiden una eficiente gestión en el abastecimiento de parte de CENARES hacia las farmacias de los hospitales de la región. En relación con la implicancia social, los beneficiarios directos, serán los usuarios en un Hospital de Ayacucho, debido a que una eficiente gestión en el abastecimiento se verá reflejado en la calidad de servicio ofrecido para los usuarios. Con respecto al valor práctico, dicho estudio se enfoca en las pautas que serían desarrolladas según las consecuencias del estudio. El valor especulativo es contributivo ya que tiene el objetivo de generar un mayor conocimiento acerca de la correcta gestión de abastecimiento. Con respecto a la utilidad metodológica se refiere a que la presente investigación debe ser aplicada como referente de otros estudios con intenciones similares.

El objetivo general es determinar la relación entre la gestión del abastecimiento de CENARES y la calidad del servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022. Como objetivos específicos se tienen: Evaluar la relación de la programación y calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022; determinar la relación de la organización y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022 y finalmente, la ejecución tiene relación con la calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.

A fin de medir la gestión del abastecimiento en la presente investigación, se determina la hipótesis, donde se formulan las siguientes: hipótesis general: H1: Tiene relación la gestión del abastecimiento de CENARES y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho y como hipótesis específicas: La

programación tiene relación con la calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022, La organización tiene relación con la calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022, la ejecución tiene relación con la calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se aborda información destacada con perspectivas relevantes. Por un lado, se explica los antecedentes mundiales que avalan la existencia del problema y por otro lado también se plantean antecedentes nacionales. En adición a ello se muestran bases teóricas y enfoques conceptuales relevantes con la investigación.

Según Pazos (2018), realizó una investigación sobre los fundamentales retos en el plan de abastecimiento de fármacos en Santa Cruz - Bolivia. El estudio tenía el objetivo de recomendaciones sobre mejoras en gestión abastecimiento. Se utilizó una metodología de tipo básica, descriptiva, como principal instrumento se utilizó entrevistas dirigidos a los funcionarios encargados del área de abastecimiento y distribución. El estudio concluyó que el plan de mejora planteado deberá ser ejecutado de forma inmediata para poder observar cambios significativos en la gestión del hospital.

Por otro lado, Martínez (2017) en su investigación sobre la gestión de fármacos tuvo como fin establecer una norma consecuente sobre los medicamentos genéricos y su disponibilidad en las farmacias de los hospitales de Hawái. El estudio tuvo una metodología de índole experimental y la muestra se conformó por los trabajadores del área de abastecimiento de la institución regional, a quienes se aplicó el instrumento del cuestionario. El estudio concluyó que es necesario el acceso de fármacos genéricos con el fin de brindar acceso a los servicios de salud del hospital, sin embargo, el estudio recalca la importancia sobre una adecuada gestión de abastecimiento para ejecutar de forma óptima y pueda llegar a los usuarios.

Por otro lado, Rodríguez (2017) realizó una investigación en Guatemala sobre gestión de abastecimiento con el objetivo de unificar los procedimientos de gestión de fármacos optimizando los recursos, minimizando los costos y mejorando el servicio a los pacientes. El estudio utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva. La muestra fueron 5 hospitales que cuentan en su plana laboral con profesionales farmacéuticos aplicando como principal instrumento un cuestionario. El estudio concluyó que solo el 20.03% de hospitales cumplen con los reglamentos necesarios del control de medicamentos, esto se debe

principalmente a la ausencia de personal idóneo para realizar una correcta asistencia en estos temas.

Según Salazar (2018) realizó una investigación sobre las políticas públicas de los hospitales de Ecuador con el objetivo de determinar los factores de riesgo y evaluar la gestión de stock de fármacos. La metodología utilizada es cuantitativa, descriptiva. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la muestra fue el personal farmacéutico de 2 hospitales de la región. La investigación concluyó que un 67% no conocen las leyes ni los presupuestos dados por el Estado, así también un 33% manifiesta que no identifican los factores de riesgo en no ejecutar una eficiente gestión de fármacos.

Contreras (2019) ejecutó un estudio en Chile sobre la calidad de servicio brindada por los farmacéuticos, dicho trabajo tuvo el objetivo de puntuar la calidad del servicio entregado sobre la dispensación de medicamentos en las farmacias de los hospitales. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva aplicando como principal instrumento un cuestionario. Se concluyó que alrededor del 99.6% identifica que existe un plan de gestión de calidad de servicio en medicamentos; sin embargo, solo el 42% conoce las normativas, ello refiere que no se implementa correctamente por ello la calidad del servicio no es la óptima para los usuarios.

Campling y col. (2022) a través de un estudio tuvieron el objetivo de identificar el impacto de una deficientes gestión de medicamentos. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva que se aplicó a los usuarios de los Hospitales del Reino Unido. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y suministro de medicamentos, por ello es necesario tener una estructura definida para asegurar la correcta gestión de medicamentos y de esta forma el usuario se encuentre satisfecho.

A nivel nacional, según Araujo (2022) realizó una investigación sobre el plan de abastecimiento de fármacos en las instituciones de salud del Perú con el objetivo de enfatizar los principales retos y mejoras, el estudio utilizó una metodología cualitativa, donde la muestra fue 20 profesionales farmacéuticos. El estudio concluyó un plan de gestión y distribución de fármacos para las instituciones públicas que proporcionan servicios de salud.

Asimismo, Castro (2020) realizó una investigación en la ciudad de Piura sobre la calidad en la atención del servicio de una institución de salud de la región. Dicho estudio tuvo como objetivo principal desarrollar una propuesta de mejora sobre la calidad de atención en distintas dimensiones, una de ellas fue la correcta gestión y abastecimiento de medicamentos. La metodología utilizada fue cuantitativa con un diseño no experimental. El instrumento que fue el cuestionario fue aplicado a 374 pacientes, este número fue parte de un promedio de atenciones mensuales. El estudio concluyó que la capacidad de respuesta no es la adecuada para la atención al usuario por lo que existen constantes quejas sobre la atención y sobre la gestión de abastecimiento, ya que más del 50% de los pacientes, su principal queja sobre la atención fue la escasez de medicamentos y su difícil acceso.

En adición a ello, Távara (2019) también realizó una investigación sobre la implementación de la comprobación de colas para restablecer la capacidad de atención en los servicios de las farmacias del Hospital Cayetano Heredia. El objetivo fue establecer mejoras en los procesos de atención actuales mediante la teoría antes mencionada. El estudio fue de tipo experimental con una perspectiva básica. La investigación concluyó que una teoría de colas bien implementada siguiendo el protocolo adecuado mejoraría la capacidad de atención de las farmacias, para ello se requeriría contratación de personal idóneo para que pueda atender al público y este pueda encontrarse satisfecho con la atención.

Ramírez et al. (2021) realizaron una investigación sobre la calidad y satisfacción de los usuarios en telemedicina en el área de cardiología en la Universidad Cesar Vallejo de Puno. Dicha investigación utilizó una metodología con un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo utilizando como muestra a 96 pacientes atendidos por el área de cardiología, se utilizó como herramienta, encuesta. El estudio concluyó una relación significativa entre ambas variables haciendo énfasis que es necesaria una correcta gestión en términos de calidad para, es decir tener una estructura determinada que se pueda planificar, organizar y ejecutar, para de esta forma pueda repercutir todo lo mencionado en la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a las teorías y enfoques conceptuales estas enmarcan la Gestión de abastecimiento, Según Moreno y Quadros (2018) refieren a la gestión

de abastecimiento como el proceso que incluye desde la planificación hasta la distribución de los recursos estratégicos necesarios para las instituciones de salud.

Finalmente se puede encontrar a Sevillano et al., (2021) realizaron una investigación con respecto a las teorías y enfoques conceptuales estas enmarcan la Gestión de abastecimiento, Según Moreno (2018) refiere a la gestión de abastecimiento como el proceso que incluye desde la planificación hasta la distribución de los recursos estratégicos necesarios para las instituciones de salud.

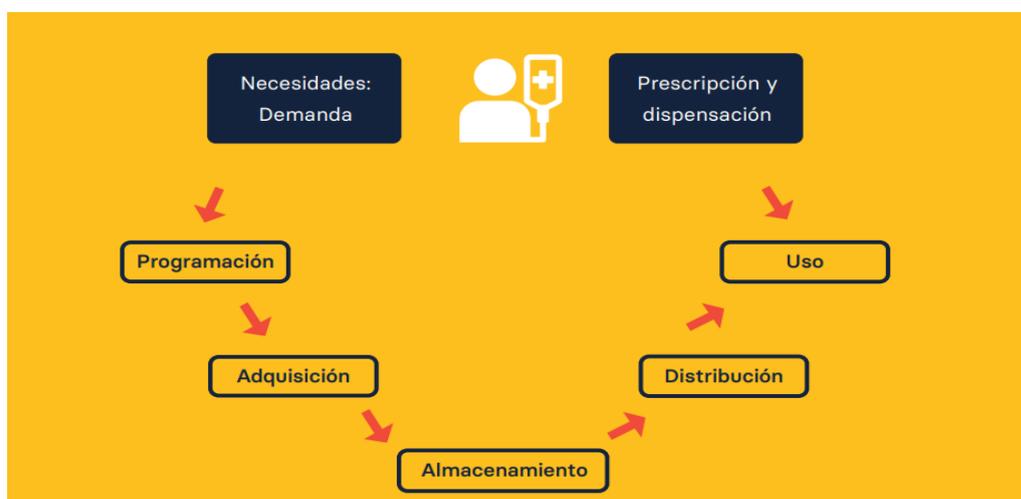
Por su lado, Díaz (2017) comenta que el objetivo de la gestión de abastecimiento es reducir costos en la adquisición de los productos sin descuidar el desarrollo de los óptimos procesos para asegurar la calidad y se pueda dar un servicio óptimo a los usuarios.

De igual manera, ello se puede contrastar con Monterroso (2018) determina como el proceso fundamental para la gestión eficaz dentro de una institución, suministrando los recursos necesarios y a su vez en la búsqueda constante de la mejoría en temas de compras, todo ello con el fin de reforzar la asistencia de servicios de salud hacia los pacientes de instituciones públicas de salud.

Según el D. L. N°1439 - Sistema Nacional de Abastecimiento (2018), determina que el abastecimiento es un proceso que incluye tanto la programación o planificación, compra y administración de bienes muebles e inmuebles en temas de servicios prestados para la salud. Existen distintos procesos dentro de la gestión de abastecimiento, los cuales serán explicados a continuación. Todos los procesos que se mencionaran requieren de un sistema de información que se encargue de recoger los datos sobre consumo e inventario, sin embargo, hasta el momento no existe una red que articule todos los procesos lo que repercute en la estimación de la demanda total de recursos estratégicos.

Figura 1

Proceso de Abastecimiento de Cenarios



Fuente: Red Desarrollo (2018)

A continuación, se explicarán el proceso y dimensiones que el abastecimiento abarca. Por un lado, en cuanto a la Programación, se relaciona con la identificación de las necesidades de los recursos para el cuidado de los pacientes en instituciones públicas de salud.

Asimismo, Basadre (2019) lo define como la base del ordenamiento que debe tenerse en cuenta al momento de iniciar con un proceso logístico.

En referencia a la Organización se establece que se estructura de forma adecuada todas las necesidades identificadas en el apartado anterior, esta información usualmente se sintetiza en un cuadro que se realiza anualmente todos los bienes, servicios y también obras que se requieran adecuándose al presupuesto anual de ese año.

En paralelo, Ávila (2018) establece que este paso es la preparación previa a la ejecución, en donde se busca entender cuáles son las necesidades y proyectarse al gasto.

Con respecto a la Ejecución, se refiere a la compra de los recursos establecidos en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) consolidándose por cada

unidad ejecutora, la compra de bienes se realiza de forma centralizada o también descentralizada correspondiente al marco de la Ley. Todas las compras son monitoreadas por el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE) así como también de la Central de Compras Públicas del Perú con el fin de disponer a través de catálogos electrónicos agilidad para la adquisición de determinados bienes, ya que al tener proveedor preestablecidos omite la realización del estudio del mercado que puede conllevar tiempo y esfuerzos.

Por otro lado, según Prieto y Ramírez (2019) definen este término como la acción de lo acordado en el presupuesto, evaluando de esta forma si hay o no gastos adicionales que se deban de modificar a futuro.

Por otro lado, en definiciones más recientes, Fontalvo y Vergara (2019) determinan este concepto como el grupo de características establecidas de un bien o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes.

En adición a ello, para este término también, Bresani (2018) define como el mínimo estándar que se debe de cumplir de un bien o servicio para que pueda ser aceptado en el mercado.

Por su lado, Chambi y More (2021) sostienen en términos más recientes que los servicios farmacéuticos en el sector salud debe garantizar con capacitaciones continuas al personal, gestionando correctamente los recursos para garantizar de esta forma la mejora de los servicios asistenciales prestados por las instituciones de salud, por ello, la calidad siempre tiene que estar representada en el planeamiento de gestión de calidad, debido a que se modifican dependiendo de las necesidades de los usuarios, en este caso, de las instituciones.

Según Tigani (2019) define a la capacidad de respuesta como la facultad de reacción acerca del grado de preparación que se tiene para entrar en acción.

Por otro lado, según Chapilliquen (2022) determina que este término se refiere a la disposición de ayudar a los clientes para proveerlos de un servicio eficiente.

Según Drucker (2019) existen 4 dimensiones por las que el cliente evalúa su relación con un departamento o una empresa y por tanto su nivel de

satisfacción en cuanto a la capacidad de respuesta, estas 5 dimensiones son: Empatía, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad y Tangibilidad.

Para definir la tangibilidad se puede encontrar a Cantú (2018) que define a la Tangibilidad como los aspectos tangibles en el servicio, en otras palabras se refiere a las instalaciones, personal y material de comunicación. Cada uno de ellos, hace referencia a criterios específicos para la calidad de servicio en cualquier institución. Asimismo, el autor menciona que a pesar de que la gran parte de las dimensiones de la calidad del servicio hace referencia a la intangibilidad, los elementos tangibles como tales representan uno de los atributos de mayor valor y son los más apreciados por los clientes.

Por otro lado, León y Martínez (2020) definen dicho término como todo lo que interviene en un espacio físico, es decir que tiene un espacio determinado en un ambiente y que se puede tocar.

Finalmente, Riveros (2019) también determina que los componentes tangibles incluyen tanto las apariencias de la infraestructura como la de los equipos utilizados para brindar el servicio, a su vez el personal también suele ser clave para la percepción del cliente en términos de calidad.

En referencia al término de Fiabilidad, Prieto y Delgado (2019) establecen que es la confianza que se establece mediante una empresa y un cliente, de tal forma que vuelva a realizar una recompra del producto o servicio por la satisfacción que tuvo bajo la primera experiencia.

Además de ello, para Gutierrez (2021) este concepto tiene una estrecha relación con la promesa, por parte de la organización con respecto a su pacto, así como también de la solución de posibles problemas del servicio.

Por otro lado, con respecto a la capacidad de respuesta, se refiere a la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que mejoran la organización para comprender y actuar de forma efectiva. Este concepto se relaciona directamente con el desempeño, velocidad y coordinación, de esta manera las organizaciones tienden a ser competitivas en el sector. (Nonaka y Takeuchi, 2018).

Por otro lado, según Demuner et al. (2018) establece que es el proceso en

donde las empresas adquieran y asimilan el conocimiento exterior sobre las necesidades del cliente y establezca una respuesta para ello.

En referencia a la Seguridad, Bagatella (2019) lo define como la promesa que se crea entre ambos individuos sobre un acuerdo específico de cumplimiento.

Por otro lado, Riveros (2019), manifiesta el concepto como una dimensión de la calidad del servicio enfatiza en que los colaboradores poseen tanto las habilidades y conocimientos necesarias para la ejecución del servicio, asimismo, que tengan ciertos detalles como absolver preguntas o problemas de los usuarios prestando atención con respeto y amabilidad.

Finalmente la dimensión de la Empatía, se puede encontrar la definición de López et al. (2019) lo define como la tendencia natural que existe sobre la percepción de un hecho específico que está pasando otra persona, mientras que Arenas et al., (2019) lo define como la posición que una persona puede colocarse para poder sentir lo que la otra está pasando.

Asimismo, lo anterior mencionado se puede contrastar con Riveros (2019), que determina el concepto como la atención específica que la empresa les brinda a sus usuarios, el objetivo de esta dimensión es crear una estrecha relación de compromiso con el cliente, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos. Además de ello, este autor define a dicho termino como la capacidad de tratar a los clientes como individuos y colocarse en el lugar de este. Los individuos que trabajan como coordinadores, secretarias, cajeros, recepcionistas, deben de demostrar su capacidad de escucha activa para de esta forma poder entender sus dudas, lo cual determina que se añada un valor agregado a la calidad de servicio, corrigiendo sus fallas y complicaciones a la hora de satisfacer las necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Descriptiva, Correlacional, con enfoque Cuantitativo.

En referencia al concepto descriptivo, cuando se trata de puntualizar las características de la población que se está estudiando. En adición a ello, el concepto correlacional, se refiere que el estudio evalúa dos variables.

Finalmente, la investigación tuvo un enfoque básico, que utiliza tanto la recolección y el análisis de data para contestar interrogantes de investigación y aprobar hipótesis que han sido formuladas anteriormente, establece confianza e implementación de estadística para determinar con eficacia patrones de comportamiento en una determinada población (Hernández et al., 2019).

Diseño: No experimental, corte trasversal

Diseño no experimental, con corte trasversal. Con respecto al primer concepto, este no pretende manipular ni parcial ni totalmente a los individuos en estudio ni a las variables. Finalmente, con respecto al último concepto de corte trasversal, este es un instrumento que solo será aplicado una vez en un punto definido sin la intención de cambiar los resultados (Hernández et al., 2019).

3.2 Variables y operacionalización

Variables:

Según Grau (2018), relaciona a la variable con la hipótesis de la investigación, la define como la pertenencia que consigue distintos valores frente a un grupo determinado donde la variación de las variables puede ser medida.

Variable 01: Gestión de Abastecimiento

Variable 02: Calidad de Servicio

Definición Conceptual:

Según Tamayo y Tamayo (2017), define dicho termino como el valor conceptual que se le brinda a las variables en el plano teórico.

Variable 01: Gestión de Abastecimiento

Proceso que incluye tanto la programación o planificación, compra y administración de bienes muebles e inmuebles en temas de servicios prestados para la salud. (D. L. N°1439 - Sistema Nacional de Abastecimiento, 2018)

Variable 02: Calidad de Servicio

Capacidad de respuesta como la facultad de reacción acerca del grado de preparación que se tiene para entrar en acción (Tigani, 2019).

Definición Operacional:

Reynolds (2019) define este concepto como el conjunto de procedimientos que describen las actividades que una persona que observa debe realizar para percibir la existencia de un concepto en mayor grado.

Variable 01: Gestión de Abastecimiento

Esta variable se medirá través de 3 dimensiones: programación, organización y ejecución. Donde la información recolectada utilizó el instrumento del cuestionario con escala Likert.

Variable 02: Calidad de Servicio

Por otro lado, se medirá esta variable en 5 dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Donde la información recolectada utilizó el instrumento del cuestionario con escala Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo Población de estudio

Según Arias (2018) define a este término como un grupo finito o también en algunos casos infinito de individuos con particularidades similares las cuales son parte de un estudio determinado. En adición a ello, Tamayo y Tamayo (2017) lo define como la totalidad de individuos frente fenómeno de estudio, los cuales, serán cuantificados para obtener resultados.

Para este estudio se determinó como la población principal al personal farmacéutico que ha sido atendido por Cenares en un Hospital de Ayacucho, siendo un total de 50 farmacéuticos, en el año 2022.

Criterios de inclusión:

Personal farmacéutico que ha sido atendido por Cenares en un Hospital de

Ayacucho durante el año 2022.

Personal farmacéutico que ha sido atendido por Cenares en un Hospital de Ayacucho durante el año 2022 que acepten participar en el estudio.

Unidad de análisis:

Se determina a la unidad de análisis como una farmacia que ha sido atendido por Cenares en un Hospital de Ayacucho durante el 2022

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este proyecto se utilizó la técnica de la encuesta, la cual, es una serie de preguntas que se realiza a varias personas con el fin de recopilar datos, para este proyecto fueron 2 cuestionarios de tipo Likert, estos fueron aplicados a los farmacéuticos que han sido atendidos por Cenares en un Hospital de Ayacucho durante el año 2022. La escala de medición para ambos cuestionarios serán los siguientes: 1 (Muy deficiente); 2 (Deficiente); 3 (Regular); 4 (Eficiente); 5 (Muy eficiente).

El primer cuestionario consta de 20 preguntas llamado “Gestión de abastecimiento de fármacos” obtenido del autor Christian Rogger Huanca Ramos, quien realizó el siguiente cuestionario para medir el nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas de almacenamiento del personal que labora en el servicio de farmacia de la Red de Salud Azángaro – Puno.

Por otro lado, el segundo cuestionario tiene el fin de medir la calidad de servicio percibida por los pacientes, consta de 22 preguntas tiene como autor a Jorge Luis Quispe Martínez, quien aplicó dicho instrumento en el Hospital María Auxiliadora con el fin de determinar la relación entre la variable de abastecimiento y calidad del servicio en dicho hospital, en el 2017.

3.5 Procedimiento

Los cuestionarios se realizaron a 50 farmacéuticos que han sido atendidos por Cenares en un Hospital de Ayacucho durante el año 2022, la cual, el procedimiento fue el siguiente: Se contactó con el personal de forma virtual y se consultó si estaba dispuesto a participar de una encuesta, con ello, se procedió a que se firme el consentimiento informado, finalmente se aplicó la herramienta con

la aprobación de ellos.

A través del instrumento propuesto se ejecutó los 2 cuestionarios, se utilizó el aplicativo de Google Forms para poder realizar la encuesta de forma virtual a los encuestados.

Para la ejecución de los datos se utilizó el software estadístico IBM SPSS v.23 (Statistical Package for Social and Sciences) y para la preparación de gráficos se usará Microsoft Excel.

3.6 Método de Análisis de Datos

Se presentó un análisis de las variables implementando frecuencias y porcentajes. En paralelo, se ejecutará un análisis univariado, bivariado con tablas de contingencias, para establecer la relación de las variables se utilizó chi cuadrado, la razón de productos cruzados (OR) con intervalo de confianza al 95%.

3.7 Aspectos Éticos

Este estudio se rigió sobre las normas legales e institucionales, por ello toda la información conseguida en las encuestas respondió netamente a las percepciones de los participantes. Además de ello, se estableció la indagación del principio de beneficencia, ello quiere decir que el estudio establece la buena fe con el fin de conducir a la generación de conocimiento no solo al entorno local, sino que pueda ser utilizado al entorno externo. Por otro lado, con respecto al principio de maleficencia se determinó proteger a los individuos que participaron en la investigación de daños posibles. Asimismo, por el principio de autonomía se respetaron los distintos puntos de vista de los participantes y finalmente en relación con el principio de justicia se estableció ser lo más parcial posible, sin intención de intervenir en las respuestas de los participantes.

IV. RESULTADOS

En la tabla 1 se observa el nivel de gestión de abastecimiento en Cenares, en promedio es regular indicando que los procesos estratégicos necesarios para las instituciones de salud son regulares, provocando la reducción de los costos, en la adquisición de los productos sin descuidar el desarrollo de los óptimos procesos para asegurar la calidad y se pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios, esto representado por el 75,9%. Además, se tiene que 16,7% del personal indica que el nivel de gestión es bajo y 7,4% del personal indica que el nivel de gestión es alto.

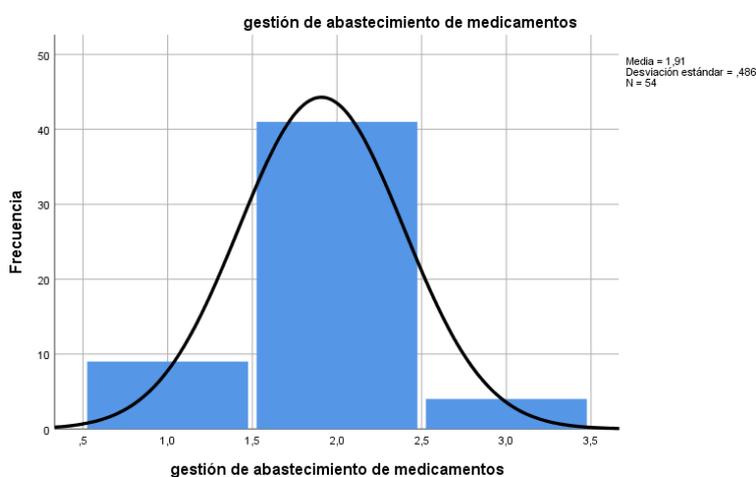
Tabla 1

Gestión del abastecimiento de Cenares en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.

Gestión del abastecimiento	<i>f_i</i>	%
Bajo	9	16,7
Regular	37	75,9
Alto	4	7,4
Total	50	100,0

Figura 2

Gestión del abastecimiento de Cenares en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022



En la tabla 2 se observa el nivel de la calidad del servicio en promedio es regular determinando que el concepto de características establecidas de un bien o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes. Esto está referido por el 53,7% del personal indica que es regular; 29,6% del personal indica que es alto y 16,7% del personal indica que es bajo.

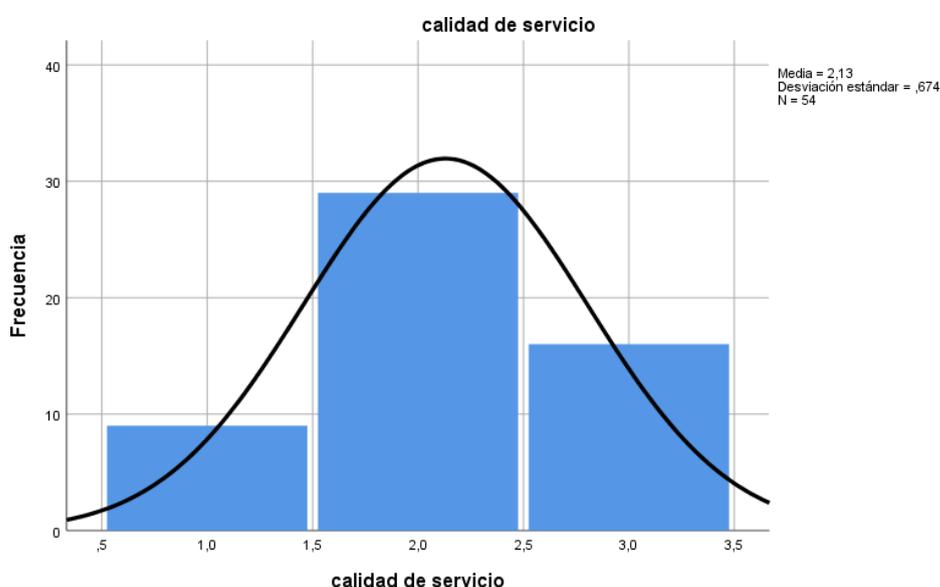
Tabla 2

Calidad del servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.

Calidad de servicio	<i>fi</i>	%
Bajo	9	16,7
Regular	25	53,7
Alto	16	29,6
Total	50	100,0

Figura 3

Calidad del servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022



Para determinar la normalidad de las variables se aplicará la prueba de Kolmogorov Smirnov pues la muestra está conformada por 50 farmacéuticos. Para ello consideremos las siguientes condiciones:

Si $p > 0,05$ la distribución de los datos es normal

Si $p < 0,05$ la distribución de los datos no es normal

Tabla 3

Prueba de normalidad de la variable gestión de abastecimiento de cenares y variable calidad de servicio

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión de abastecimiento de Cenares	,398	50	,000
Calidad de servicio	,259	50	,000

La prueba aplicada permite observar que los datos tanto de la variable gestión de abastecimiento de cenares y de la variable calidad de servicio tienen distribución no normal, por lo tanto, se aplican estadísticos no paramétricos para medir la relación entre variables, es así que se aplicará la prueba de Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H0: No tiene relación la gestión del abastecimiento de Cenarios y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho

H1: Tiene relación la gestión del abastecimiento de Cenarios y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho

Tabla 4

Contrastación de hipótesis general

		Variable 2. Calidad de servicio	
		Coeficiente de correlación	,656**
Rho de Spearman	Variable 1. Gestión de abastecimiento de medicamentos	Sig. (bilateral)	,000
		N	50

En la tabla 4 se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la variable 1: Gestión de Abastecimiento de medicamentos y la Variable 2: Calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho es positiva moderada con un valor de 0,656; además, el valor de significancia es $< 0,000$ que viene a ser menor que el valor de significancia teórico ($< 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Primera Hipótesis específica

H0: No tiene relación la programación y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho

H1: Tiene relación la programación y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho

Tabla 5

Contrastación de la primera hipótesis específica

		Variable 2. Calidad de servicio	
		Coeficiente de correlación	,714**
Rho de Spearman	Dimensión 1. Programación	Sig. (bilateral)	,000
		N	50

En la tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la dimensión 1: Programación y la Variable 2: Calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho es positiva fuerte da con un valor de 0,714; además, el valor de significancia es $< 0,000$ que viene a ser menor que el valor de significancia teórico ($< 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda Hipótesis específica

H0: No tiene relación la organización y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho

H1: Tiene relación la organización y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho

Tabla 6

Contrastación de la segunda hipótesis específica

		Variable 2. Calidad de servicio	
		Coeficiente de correlación	,615**
Rho de Spearman	Dimensión 2. Organización	Sig. (bilateral)	,000
		N	50

En la tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la dimensión 2: Organización y la Variable 2: Calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho es positiva moderada da con un valor de 0,615; además, el valor de significancia es $< 0,000$ que viene a ser menor que el valor de significancia teórico ($< 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera Hipótesis específica

H0: No tiene relación la ejecución y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho

H1: Tiene relación la ejecución y la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho

Tabla 7

Contrastación de la tercera hipótesis específica

		Variable 2. Calidad de servicio	
		Coeficiente de correlación	,632**
Rho de Spearman	Dimensión 3. Ejecución	Sig. (bilateral)	,000
		N	50

En la tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la dimensión 3: Ejecución y la Variable 2: Calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho es positiva moderada da con un valor de 0,632; además, el valor de significancia es $< 0,000$ que viene a ser menor que el valor de significancia teórico ($< 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

En lo que tiene referencia a la **hipótesis principal**, que estuvo direccionado particularmente a evaluar si existe una relación significativa de la variable gestión de abastecimiento de fármacos y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022, se concluyó, por un lado, que la variable gestión de abastecimiento es de regular nivel provocando de esta forma un difícil acceso a los usuarios.

Ello se puede contrastar, con Moreno y Quadros (2018) ya que una eficiente gestión desde la planificación de compra de recursos estratégicos hasta la distribución de estos afecta directamente en la eficiencia de la institución de salud.

También se puede contrastar con el estudio de Pazos (2018) quien a través de su proyecto concluyó que un plan de mejora con acción inmediata planteado en gestión de abastecimiento es necesario para generar cambios significativos en el hospital. Asimismo, menciona que una adecuada gestión de abastecimiento se basa en que las farmacias deben llevar a cabo una vigilancia activa y establecer mecanismos de alerta temprana para abordar la escasez de medicamentos de manera oportuna. En adición se puede contrastar con el estudio de Campling et al., (2022) quien establece que uno de los problemas que crea un deficiente suministro de medicamentos es la calidad de servicio que se ofrece al usuario, la investigación determina que para que exista una satisfacción del usuario en torno a la calidad percibida es necesaria que exista una estructura de trabajo definida que permita gestionar de forma correcta el abastecimiento de medicamentos.

Por otro lado, con respecto a la variable calidad de servicio se concluyó que esta es regular nivel provocando también que no se le preste una correcta atención al usuario, ya que la organización es necesaria para poder satisfacer las necesidades de los usuarios y por ende dar un servicio óptimo en términos de calidad.

También se puede contrastar con el estudio de Távara (2019) donde una implementación de forma correcta de la teoría de colas permitiría una amplia capacidad de atención de las farmacias en las instituciones de salud, eso permitiría que el usuario tenga una mejor experiencia y pueda estar más satisfecho.

Por otro lado, de acuerdo al estudio de Rajesh (2021) enfocado en analizar las estrategias comerciales para optimizar la gestión de abastecimiento de suministro concluye afirmando que, los contratos son enfoques de gestión estratégica que los vendedores y compradores utilizan para gestionar las expectativas, relaciones, costos y riesgos de proveedores y clientes. Estos contribuyen al éxito de la organización en un sentido más amplio. Dentro de las cadenas de suministro, la asimetría de la información siempre persiste entre los consumidores y las partes interesadas, mientras que factores como la falta de regulaciones y estandarización, combinada con los sistemas heredados, exacerba el problema.

En lo que respecta el análisis de la primera hipótesis específica, que estuvo direccionado a determinar si existe una relación significativa de la dimensión programación y calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022, se determinó que el resultado más relevante fue que existe una relación significativa entre ambas variables, la programación se relaciona directamente con la identificación de los recursos para el cuidado de los pacientes en los hospitales, es por ello que al no existir una correcta gestión de esta variable repercutirá definitivamente en la calidad de servicio ofrecida en el hospital, para este caso se puede observar que no se cumplen las reuniones trimestrales para armar el cronograma de programación, ello implica que no se consideren cuáles son los recursos que se deben utilizar y por ende cuando estos falten no se tengan, lo que perjudica en la calidad brindada al paciente, ya que al no tener estos recursos ya sean físicos o estratégicos se verán cuando se dé en la atención al usuario.

Lo mencionado se puede contrastar con Castro (2020), el cual, a través de su investigación concluyó que alrededor del 50% de los pacientes se quejan sobre la escasez de medicamentos y su difícil acceso, ello se debe principalmente sobre la inadecuada gestión de programación para poder determinar la demanda necesaria de los medicamentos, al no tener una adecuada gestión permite de que exista una escasez de ellos, y ello genere directamente malestar en el paciente cuando solicite sus medicamentos en el hospital. Así pues, en lo que se coincide con el autor de la presente investigación y Castro (2020), es en que, la dimensión de programación es de suma importancia en la gestión de abastecimiento y por ende este también repercute en la calidad de servicio brindado por el usuario en el hospital.

Por otro lado, considerando los hallazgos de Guhl et al. (2018), los cuales dejan en evidencia que, la percepción de un paciente del servicio proporcionado por un proveedor de atención médica es esencial para la prestación exitosa de la atención médica. En tal sentido, sus hallazgos determinan que factores como la interacción personal, el aspecto físico, política de tienda y la disponibilidad de medicamentos tienen un efecto significativo positivo en el valor percibido para el cliente. En tal sentido, entonces, es importante que los criterios de programación y gestión sean monitoreados eficientemente para mejorar el beneficio del usuario, por lo tanto, este hallazgo logra contrastarse con los resultados de la investigación.

En referencia a la segunda hipótesis específica que estuvo direccionado a evaluar si existe una relación significativa de la dimensión organización y calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022 se concluyó que si existe una relación significativa. La organización de una estructura de compras donde se determina las necesidades de los usuarios es necesaria que se adecue al presupuesto anual determinado por la directiva. Ello se relaciona con la calidad de servicio al usuario, debido a que existen reuniones para armar correctamente la estructura de compras y un monitoreo constante, ello repercutirá en la calidad brindada al paciente.

Los resultados mostrados se pueden contrastar con Contreras (2019) que en su investigación concluyó que alrededor del 99,6% del personal farmacéutico identifica que existe un plan de gestión de abastecimiento, sin embargo, solo el 42% conoce las normativas y/o estructura, ello refiere que no se implementa de forma correcta el plan y por ende esto afecta a la calidad de servicio brindada para los usuarios. Dicho ello, en lo que coincide con el autor de la presente investigación y Contreras es que la dimensión de organización es fundamental en el eslabón de gestión de abastecimiento y que es necesaria para poder brindar una adecuada calidad de servicio al paciente.

Los servicios farmacéuticos no sólo incluyen el comercio de medicamentos y la preparación de medicamentos compuestos, sino también el suministro de información sobre medicamentos y medicamentos, siendo este un criterio fundamental de la organización. Así como lo confirma los resultados del estudio de Bratkowska et al. (2020) las farmacias brindan atención farmacéutica dentro de la cual los

farmacéuticos cooperan con los pacientes y representantes de profesionales médicos para prevenir, identificar y resolver problemas relacionados con la medicación. En tal sentido, en el proceso de organización también se ve reflejado el acceso del paciente a la atención farmacéutica garantiza la seguridad de los medicamentos, maximiza el efecto del tratamiento y aumenta la calidad de vida. Es por ello que, los farmacéuticos y los servicios farmacéuticos son un elemento integral que afecta la salud del paciente.

El estudio de Castro (2020) explica que existen ciertos factores que inciden negativamente en la calidad de servicio farmacéutico, tales como los desabastecimientos recurrentes como los excesos de existencias; el hecho de que las rutas de entrega de medicamentos no se completan, y que el personal médico carece de conocimiento de las técnicas para superar los problemas logísticos involucrados. No obstante, al diseñar un adecuado plan de organización se evidenció un servicio novedoso que pretende mejorar el servicio prestado a los usuarios y al mismo tiempo reducir los costes operativos.

Además de ello, se busca que el personal se encuentre correctamente capacitado para poder brindar un servicio oportuno y de esta forma no se cometan errores en la gestión de abastecimiento, que es una parte vital en la búsqueda de la excelencia en la calidad de servicio para los usuarios y pacientes de las instituciones de salud.

Por lo tanto, desde una perspectiva profesional, se pone en manifiesto que la gestión activa, la información transparente y las comunicaciones oportunas son esenciales para garantizar un suministro estable de medicamentos terapéuticos clave, especialmente durante una pandemia. Por otro lado, el diseño de directrices define claramente los principios de cómo las compañías farmacéuticas deben suministrar y distribuir medicamentos, así como cómo los centros de atención médica deben comprar y almacenar medicamentos.

Por otro lado, en referencia a la tercera hipótesis específica que estuvo direccionada a evaluar si existe una relación significativa entre la variable ejecución y calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022, se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables.

La ejecución se refiere directamente a la compra de los recursos establecidos

como necesarios ya sean estratégicos o físicos determinado en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) esta compra como se explicó anteriormente se realiza de forma centralizada o también descentralizada correspondiente al marco de la ley y lo más importante es que son monitoreadas por el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE) con la Central de Compras Públicas del Perú con el fin de mantener en línea todas las compras realizadas por las instituciones de salud, asimismo, no solo se pretende mantener en líneas todas las compras, sino que ello permite una mejor manera de llevar de los gastos al momento de la ejecución y/o compra de los recursos estratégicos para los hospitales, asimismo, se intenta disminuir los niveles de corrupción, ya que al tener una información transparente hace que sea mucho más difícil las operaciones fuera de la ley, ya que todo está correctamente supervisado y declarado.

Lo anteriormente mencionado se puede contrastar con Martínez (2017) que determina la importancia de tener el acceso a fármacos genéricos en hospitales, debido a que son imprescindibles para brindarle opciones al usuario y de esta forma pueda proteger su salud sin importar el tema económico, sin embargo, en su investigación concluyó que muchos hospitales de Hawái las personas morían antes de poder tener acceso a medicamentos genéricos, recalando que no existía una correcta ejecución de compra de fármacos, el concluye que la compra y acceso a productos genéricos salvan vidas.

Asimismo, el estudio de Martínez (2017) también concluye afirmando que un sistema de gestión de calidad maduro incide positivamente cuando se ejecutan estrategias basadas en la atención vigilante a la mejora de las instalaciones y el equipo; capacitación de los empleados para promover su comprensión y contribuciones a la calidad, el producto y el proceso de fabricación; supervisión continua de los procesos de fabricación y los laboratorios utilizando métodos basados en estadísticas; y el uso de prácticas de gestión de riesgos. Según los directivos (65%) es necesario promover contratos sostenibles con el sector privado (por ejemplo, con pagadores, compradores y organizaciones de compras grupales) para garantizar que haya un suministro confiable de medicamentos médicamente importantes. Además, mientras existan adecuadas estrategias de ejecución farmacéutica se podrá mitigar la escasez de medicamentos, evitar la mala asignación

de medicamentos y garantizar la calidad y seguridad a largo plazo de los medicamentos

Dicho ello, en lo que coincide con el autor de la presente investigación y Martínez es que si no existe una gestión de los primeros dos pasos anteriormente mencionados no va a existir una correcta ejecución o también llamada compra de los recursos tanto estratégicos como físicos de un hospital, y contrastando con la investigación del autor anteriormente mencionado, se puede entender, que al no existir una correcta gestión de ello, puede costar la vida de muchas personas por lo que esto iría en contra de la misión de las instituciones públicas que está a favor de la salud y vida humana, asimismo, se busca que el usuario que está recibiendo por un servicio y pagando por el se encuentre satisfecho por lo brindado, es supremamente necesario que se priorice al usuario sobre todo y en base a ello se puedan dar acciones que permitan una mejora en la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la relación entre las variables gestión del abastecimiento y la Calidad de Servicio es significativa, por lo que es necesaria una correcta gestión del primero para de esta forma asegurar una calidad de servicio eficiente al usuario.
2. Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de programación de gestión de abastecimiento, que es la identificación de recursos estratégicos para el cuidado de los pacientes, y la calidad de servicio presentada al usuario por lo que si no existe una identificación adecuada de las necesidades, esta será determinante en la calidad de servicio brindada al paciente.
3. Se determina que existe una relación significativa entre la organización de gestión de abastecimiento y la calidad de servicio, es por ello, si no existe una estructura de trabajo definida y de monitoreo sobre lo programado es difícil que se implemente una adecuada calidad de servicio al paciente.
4. Se concluyó que existe una relación significativa entre la ejecución de gestión de abastecimiento y la calidad de servicio, en donde si no existe un cumplimiento y monitoreo del presupuesto anual es muy difícil que este se traduzca en una eficiente calidad de servicio al paciente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la jefatura del servicio de farmacia gestionar un adecuado cumplimiento de la distribución de medicamentos y materiales médicos de acuerdo con el petitorio nacional y abastecer ordenadamente estos productos para cumplir con los protocolos “de justo on time” (justo a tiempo) y garantizar la calidad de la atención a los usuarios pacientes.
2. Se recomienda a la jefatura de farmacia evaluar la Programación de Medicamentos e Insumos que consiste en conciliar la estimación de necesidades con los stocks finales y el presupuesto público que se asigna a la IPRESS, es decir, toma como referencia la prioridad según el histórico disponible.
3. Se recomienda a la jefatura de farmacia en coordinación con el personal ejecutivo: administrar y organizar la adquisición de productos farmacéuticos según la normativa interna establecida en el Departamento, y finalmente determinar de forma ordenada los registros en el programa informático de los productos farmacéuticos recibidos en el Servicio de Farmacia.
4. Se recomienda a la jefatura del servicio de farmacia intervenir en el sistema de guías farmacoterapéuticas mejorando las fichas de los medicamentos y productos sanitarios con información necesaria para la ejecución de la compra (código, presentación, laboratorio, lotes, caducidad, acuerdos, precio, descuento, etc.)

REFERENCIAS

- Araujo, José (2017). *La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión*.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337078/219-1148-2-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arenas, C. Jaramillo, N. (2010) *CONCEPCIONES DE LA EMPATÍA A NIVEL GENERAL, PSICOLÓGICO Y A PARTIR DE SUS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN*.file:///C:/Users/Downloads/330991-Texto%20del%20art_culo-139805-2-10-20210413.pdf
- Arias, Fidias (2018). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Atasoy, O. Trudel, R. Noseworthy, T. Kaufmann, P. Tangibility bias in investment risk judgments.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0749597822000346>
- Ávila, S. (2018). *Guía Práctica: Logística y Distribución*. Bogotá.
http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_2/DM.pdf
- Bagatella, J. (2019). *El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252013000300007#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Michel%20Foucault,la%20implementaci%C3%B3n%20de%20procedimientos%20de
- Basadre, J. (2019). *Definición de Programación en la cadena de gestión de almacenamiento*
file:///C:/Users/ROMINA/Downloads/memo,+C&D_17_14.pdf
- Bratkowska K, Religioni U, Krysiński J, Merks P. (2018). *Quality of Pharmaceutical Services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains in Poland from the Patient Perspective. Patient Prefer Adherence*.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7754641/>
- Benneth, C. Eze, J. (2019) Tangibility and Consumers' Perception of

- Telecommunication Service
Quality. https://www.researchgate.net/publication/358446232_Tangibility_and_Consumers'_Perception_of_Telecommunication_Service_Quality
- Bresani, A. (2018). Un sistema de calidad en la cadena de suministro aumenta la rentabilidad. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/un-sistema-calidad-en-la-cadena-de-suministro-aumenta-rentabilidad>
- Camisón, González. (2007) Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Campling, N; Breenb, L; Birtwistle, J; Richardson, A; Bennet, M. (2022) Issues affecting supply of palliative medicines into community pharmacy: A qualitative study of community pharmacist and pharmaceutical wholesaler/distributor perspectives. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667276622000312>
- Cantú, J. (2018). Desarrollo de una cultura de calidad. Segunda edición. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana. México.
- Castro, C; Pereira, T; Santos, G. (2020) Logistics reorganization and management of the ambulatory pharmacy of a local health unit in Portugal. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0149718919303076>
- Chambi, G. More, K. (2021). FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA. Universidad Roosevelt. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/361/TE SIS%20BPD%20y%20URM%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chapilliquen, C. (2022). “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO AL CLAS CHAPAIRA – CASTILLA, AÑO 2020”. Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3232/FCAD-CHA-LOZ-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Constitución Política del Perú (1993).
- Contreras, A. (2014). Evaluación y propuestas para mejorar la calidad del servicio

entregado a los químicos farmacéuticos de farmacias cruz verde a través del servicio de información de medicamento, tesis para obtener el grado de magister en Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad Austral de Chile.

- Deming, E. (1989). *Quality, productivity and competitiveness: the way out of the crisis*. Colombia: Editions Diaz de Santos. Demuner, M. Becerril, O. Ibarra, M. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061
- Díaz, C (2019) *Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Fundación Universitaria del Área Andina. Miembro de la Red Alumno.
<https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf>
- DIGEMID. (2014). *Glosario de Términos*. Obtenido de Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas:
[http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/101_al_105_07 .pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad%5CUpLoaded%5CPDF/101_al_105_07.pdf)
- Fontalvo Herrera, Tomas José Vergara Schmalbach, Juan Carlos. (2019). *La gestión de la calidad en los servicios, ISO9001:2008*. España: B- EUMED.
- Grau, R. et al. (2018). *Investigation methodology*. University of Ibagué. Coruniversity.
- Guhl D, Blankart KE, Stargardt T. Service quality and perceived customer value in community pharmacies (2019). *Health Services Management Research.*; 32(1), 36-48.
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0951484818761730>
- Gutiérrez, H. (2021). *Calidad total y productividad*. 3era edición. McGraw-Hill. México. hasta los procesos controlados.
<http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>
- Hernández, (2019). *Enfoque cualitativo El cuantitativo “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar*

- hipótesis establecidas. (s/f). <https://slideplayer.es/slide/3119932/>
- Joshi, A. Kajal, F. Soumitra, S. Quality of Novel Coronavirus Related Health Information over the Internet: An Evaluation Study. <https://www.hindawi.com/journals/tswj/2020/1562028/>
- Kuo, S; Huang, T; Wang, J. Managing medication supply chains: Lessons learned from Taiwan during the COVID-19 pandemic and preparedness planning for the future (2021). and management of the ambulatory pharmacy of a local health unit in Portugal. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1544319120304404>
- León, A. Martínez, J. (2020). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. <https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>
- López, M. Arán, V. Richaud, M. (2019) Empathy: from automatic perception
- Martínez, W.A. (2017). Medication management. Honolulu, Hawaii:International University Martínez, L. Journal of Healthcare Quality Research. <https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-healthcare-quality-research>
- Ministerio de Salud – MINSA (2022). Plan de Mejora Continua de la Calidad Salud. http://www.hhv.gob.pe/wpcontent/uploads/ogc/2022/doc_tecnicos/Plan_de_Mejora_Continua_de_la_Calidad_en_Salud_del_HHV_2022.pdf
- Monterroso, E. (2018). Gestión de abastecimiento (inbound Logistic), módulo de Administración de la producción, UBANET.
- Moreno, C., & Quadros, C. (2018). Administración de sistemas de suministro de medicamentos y vacunas. Washington, D.C: Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud/Fundación W. K. Kell
- Nonaka y Takeuchi, 2018. Definición de Capacidad de Respuesta. <https://www.redalyc.org/journal/859/85955218004/html/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020) Desarrollo y fortalecimiento de los sistemas locales de salud en la transformación de los sistemas nacionales de salud. Los medicamentos esenciales. Washington, D.C.,

- Pasapera (2020). Propuesta de mejora de la calidad de atención del servicio en consulta externa del hospital III José Cayetano Heredia Piura bajo la metodología lean healthcare.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2285/IND-CAS-PAS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pazos, L. (2018). Propuesta de mejoramiento del proceso de Facturación en el centro de salud E.S.E Santacruz- Guachaves en el Departamento de Nariño. Trabajo de grado en modalidad Pasantía como requisito para optar el título de Administradora de empresas. Nariño: Universidad de Nariño.
- Peter Drucker (2019) Dimensiones de la calidad de servicio.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP8206.pdf>
- Prieto, G. Delgado, A. (2019) FIABILIDAD Y VALIDEZ. Universidad de Salamanca. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Quispe, B. (2017). Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12953/Quispe_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rajesh, R. Flexible business strategies to enhance resilience in manufacturing supply chains: An empirical study. J. Manuf. Syst. 2021, 60, 903–919
- Ramírez, F. Loza, M. Quispe, M. Rodríguez, J. Salinas, D. Calidad y Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Telemedicina en Cardiología Durante el COVID-19 (Conference Paper). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú y Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú.
https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135097757&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9_61&origin=inward&txGid=39765530b210a9b9ecbe0eb31dd75ce2
- Ramírez, M. Prieto, C. (2019) GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO PARA MEJORAR LOS INDICADORES DE LA COMPRA DE PRODUCTOS TECNOLÓGICOS PROVENIENTE DE CHINA EN LA EMPRESA UNIVERSAL IMPORT PERÚ SAC., CHICLAYO 2017.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5848/prieto->

ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, H., & Rogger, C. (2021). Nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas de almacenamiento del personal que labora en el servicio de Farmacia de la Red de Salud Azángaro – Puno, 2021. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roose

Red Desarrollo (2018). Abastecimiento de recursos estratégicos en salud
Abastecimiento de recursos estratégicos en salud.
<https://www.redesarrollo.pe/wp-content/uploads/2021/07/Abastecimiento-de-recursos-estrategicos-en-salud.pdf>

Reynolds López, D. (2019). Relación entre aptitudes, intereses rendimiento académico de estudiantes normalistas, para explorar su vocación docente. Universidad del Valle de Guatemala.

Riveros, P. (2021). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.

Rodríguez, C. L. (2017). Elaboración de un modelo para la gestión de medicamentos en los hospitales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala

Salazar (2018). Factores de riesgo y la ruptura de stock de medicamentos en la Dirección Distrital de salud N° 18D02– 2014, tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión local y políticas públicas en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

Saci, S (2022) Supply Chain Process Optimization Using Linear Programming. <https://towardsdatascience.com/supply-chain-process-optimization-using-linear-programming-b1511800630f>

Schniedermaun, A. Shaping the Qualities, Values and Standards of Science. How Reporting Guidelines Improve the Transparency of Biomedical Research. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/frma.2022.846822/full>

Servicios sanitarios de calidad. (s/f). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

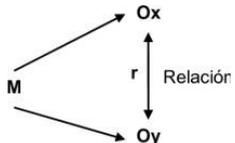
- Tamayo y Tamayo, M. (2019). Técnicas de Investigación. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Tamayo, M. (2019). El proceso de la investigación científica. Mexico, D.F., Limusa. Noriega Editores
- Tamayo, M. (2019). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa, p. 180.
- Távora, J. (2019). Aplicación de la teoría de colas para proponer mejoras en la atención del paciente en el servicio de farmacia del hospital III José Cayetano Heredia - Piura. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Tigani Daniel (2019). Excelencia en Servicio (1º Ed.). Argentina: Liderazgo 21.
- Tintín (2019). Tesis Estructura organizacional y la Gestión administrativa del GAD
- Tuse, D. Nandi, S. McDonald, K. Felix, J. The Emergency Response Capacity of Plant-Based Biopharmaceutical Manufacturing-What It Is and What It Could Be. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpls.2020.594019/full>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

TITULO : Gestión de Abastecimiento de Cenarios en la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.							
ALUMNO: Pastor Rúa, Yadira							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	X=Gestión de Abastecimiento				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la relación de la gestión del abastecimiento de Cenarios y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es la relación de la programación y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022?</p> <p>1. ¿Cuál es la relación de la organización y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación de la ejecución y la calidad de servicio en farmacias</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión del abastecimiento de Cenarios y la calidad del servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>1. Evaluar la relación de la programación y calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.</p> <p>2. Determinar la relación de la organización y la</p>	<p>La gestión de abastecimiento de Cenarios tiene relación significativa con la calidad del servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>1. La programación tiene relación con la calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.</p> <p>2. La organización tiene relación con la calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.</p>	<p>1. Programación</p>	<p>1.1. Elaboración de cronograma</p>	<p>1-3</p>	<p>Escala: intervalo</p> <p>1 = Muy deficiente</p> <p>2= Deficiente</p> <p>3= Regular</p> <p>4= Eficiente</p> <p>5= Muy eficiente</p>	<p>Niveles:</p> <p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>
				<p>1.2. Elaboración y práctica de estrategias</p>	<p>4-5</p>		
			<p>2. Organización</p>	<p>2.1 Estructura de Gestión</p>	<p>6-8</p>		
				<p>2.2 Monitoreo de mejoras</p>	<p>9-10</p>		

en un Hospital de Ayacucho?	<p>calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022</p> <p>3. Evaluar la relación de la ejecución y la calidad de servicio en farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022.</p>	<p>3. La ejecución tiene relación con la calidad de servicio en las farmacias en un Hospital de Ayacucho 2022</p>	<p>3. Ejecución</p>	<p>3.1. Monitoreo constante en las compras</p>	11-14						
				<p>3.2. Cumplimiento del presupuesto</p>	15-20						
			Y= Calidad de Servicios al Cliente								
			Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala y valores		Niveles y rangos	
			1. Elementos Tangibles		1.1. Equipamiento necesario		1	Escala: intervalo Muy deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente		Niveles: 1 = Muy deficiente 2= Deficiente 3= Regular 4= Eficiente	
					1.2. Infraestructura adecuada		2-4				
					1.3. Materiales adecuados		5				
			2. Fiabilidad		2.1 Cumplimiento de Servicio		6-9				
			3. Capacidad de respuesta		3.1 Disposición de Personal		10				
					3.2 Ayuda		11				

				3.3 Eficiencia	12-13	5= Muy eficiente
				3.4 Presupuesto Anual	14	
			4. Seguridad	4.1 Confianza	15-17	
			5. Empatía	5.1 Entendimiento al cliente	18-20	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANALISIS DE DATOS			
<p>TIPO: Básico.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p>  <p>Donde:</p> <p>M= 50 farmacéuticos que ha sido atendido por Cenarios en un Hospital de Ayacucho durante el año 2022</p> <p>Ox= Gestión de Abastecimiento</p> <p>Oy= Calidad de Servicio</p> <p>r= relación</p> <p>M=muestra</p> <p>Ox y Oy= observaciones en cada variable</p> <p>r= relación entre las variable</p>	<p>POBLACIÓN: 50 farmacéuticos que ha sido atendido por Cenarios en un Hospital de Ayacucho durante el año 2022</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Azar simple.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 50 farmacéuticos que ha sido atendido por Cenarios en un Hospital de Ayacucho durante el año 2022</p>	<p>Cuestionario: X=Gestión de Abastecimiento</p> <p>Autor: Br. Jorge Luis Quispe Martínez</p> <p>Administración: Individual</p> <p>Duración de la prueba: 20 minutos</p> <p>Usos: Conocer sobre la gestión de abastecimiento y la calidad de servicio.</p> <p>Ámbito de aplicación: Hospital Regional de Ayacucho</p> <p>La prueba consta de: 20 ítems</p> <p>La prueba evalúa: 2 dimensiones</p> <p>Dimensión: Gestión de Abastecimiento y Calidad de Servicio.</p> <p>Criterios de valoración: Muy deficiente = 1, Deficiente = 2, Regular = 3, Eficiente = 4, Muy eficiente = 5</p>	<p>DESCRIPTIVA</p> <p>Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>			

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Abastecimiento	Proceso que incluye tanto la programación o planificación, compra y administración de bienes muebles e inmuebles en temas de servicios prestados para la salud. (D. L. N°1439 - Sistema Nacional de Abastecimiento, 2018)	Esta variable se medirá a través de 4 dimensiones: programación, organización, ejecución y almacenamiento. Donde la información recolectada utilizó el instrumento del cuestionario con escala Likert.	Programación	Cronograma	Muy deficiente = 1 Deficiente = 2 Regular = 3 Eficiente = 4 Muy eficiente = 5
				Estrategias	
			Organización	Estructura	
				Monitoreo	
			Ejecución	Compras	
				Presupuesto Anual	
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta como la facultad de reacción acerca del grado de preparación que se tiene para entrar en acción (Tigani, 2019).	Por otro lado, se medirá esta variable en 5 dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Donde la información recolectada utilizó el instrumento del cuestionario con escala Likert.	Elementos Físicos	Equipos	1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Eficiente 5 = Muy eficiente
				Infraestructura	
				Materiales	
			Fiabilidad	Cumplimiento de servicio	
			Capacidad de Respuesta	Disposición del personal	
				Ayuda	
				Eficiencia	
				Agilidad	
				Confianza	
			Seguridad	Entendimiento al cliente	
Empatía					

FICHA DE CUESTIONARIO

Variable 1: Gestión de abastecimientos de medicamentos

FICHA DE CUESTIONARIO

Variable 1: Gestión de abastecimientos de medicamentos

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tienen por finalidad obtener información sobre la "Gestión de Abastecimiento de Cenares en la calidad de servicio en farmacias del Hospital Regional de Ayacucho 2022". Hacemos de conocimiento que esta encuesta es anónima y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

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

Programación. 1. Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma de programación de Gestión de Abastecimiento de Cenares en el Hospital.



Varias opciones

- Nunca X
- Casi Nunca X
- A Veces X
- Casi Siempre X
- Siempre X
- Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)

Programación. 2. Existe el armado del cronograma de programación de Gestión de Abastecimiento de Cenas en el Hospital.

- Nunca
- Casi Nunca
- A Veces
- Casi Siempre
- Siempre

Programación. 3. El cronograma de programación se cumple de acuerdo con las indicaciones del Hospital.

- Nunca
- Casi Nunca
- A Veces
- Casi Siempre

Programación. 4. Existen estrategias aplicadas para la Gestión de Abastecimiento de Cenas en el Hospital.

- Nunca
- Casi Nunca
- A Veces
- Casi Siempre
- Siempre

Programación. 5. Las estrategias acordadas suelen cumplirse de acuerdo con las indicaciones del Hospital.

- Nunca
- Casi Nunca
- A Veces
- Casi Siempre
- Siempre

FICHA DE CUESTIONARIO

Variable 1: Calidad de Servicio

FICHA DE CUESTIONARIO

Variable 2: Calidad de Servicio

Es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tienen por finalidad obtener información sobre la "Gestión de Abastecimiento de Cereales en la calidad de servicio en farmacias del Hospital Regional de Ayacucho 2022". Hacemos de conocimiento que esta encuesta es anónima y los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

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

Elementos físicos. 1. La Farmacia central cuenta con equipos tecnológicos que funcionan.



Varias opciones

- Nunca ×
- Casi Nunca ×
- A veces ×
- Casi Siempre ×
- Siempre ×
- Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)



Obligatorio



Elementos físicos. 2. El equipo de limpieza mantiene los ambientes limpios.

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces
- Casi Siempre
- Siempre

Elementos físicos. 3. Las instalaciones físicas de la Farmacia Central son adecuadas.

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces

...

Elementos físicos. 4. Los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces
- Casi Siempre
- Siempre

Elementos físicos. 5. En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces
- Casi Siempre
- Siempre

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE SERVICIO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Y1. Elementos Físicos								
1	La Farmacia central cuenta con equipos tecnológicos que funcionan.	X		X		X		
2	El equipo de limpieza mantiene los ambientes limpios.	X		X		X		
3	Las instalaciones físicas de la Farmacia Central son adecuadas.	X		X		X		
4	Los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.	X		X		X		
5	En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	X		X		X		
Y2. Fiabilidad								
6	Cuando tiene un problema, la Farmacia Central muestra un interés sincero por solucionarlo.	X		X		X		
7	El profesional del servicio de farmacia inspira confianza.	X		X		X		
8	El profesional del servicio de farmacia le atiende sin discriminación alguna en relación con otros pacientes.	X		X		X		
9	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que recetó el médico.	X		X		X		
Y3. Capacidad de Respuesta								
10	El profesional del servicio de farmacia le orienta de manera clara y sencilla acerca de los trámites para su atención.	X		X		X		
11	El profesional del servicio de farmacia le explica sobre el cuidado que debe tener para su salud.	X		X		X		
12	La Farmacia Central lleva a cabo el servicio bien a la primera	X		X		X		
13	El personal de la Farmacia Central le comunica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios	X		X		X		
14	El personal de Farmacia Central le proporciona un servicio rápido.	X		X		X		
Y4. Seguridad								
15	La atención en el servicio de farmacia se realiza de acuerdo con el horario de atención publicado en el establecimiento de salud	X		X		X		
16	En el servicio de farmacia, la atención se realiza en orden y se respeta la orden de llegada	X		X		X		
17	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el servicio de farmacia presentó algún mecanismo para atenderlo	X		X		X		
Y5. Empatía								
18	El personal de farmacéutico tiene las herramientas para tratar con amabilidad y paciencia al paciente.	X		X		X		
19	El personal farmacéutico está capacitado para brindar información sobre dosis y reacciones adversas de los medicamentos a los pacientes.	X		X		X		
20	El servicio de farmacia presenta personal con competencias adecuadas para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG. Abel Eduardo Chavarry Isla DNI: 16644393

Especialidad del validador: Administración Hospitalaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

19 de noviembre de 2022

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

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

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



Dr. Abel Chavarry Isla
MEDICO CIRUJANO
CMP 27072

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1. Programación								
1	Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma de programación de Gestión de Abastecimiento de Cenarios en el Hospital.	x		x		x		
2	Existe el armado del cronograma de programación de Gestión de Abastecimiento de Cenarios en el Hospital.	x		x		x		
3	El cronograma de programación se cumple de acuerdo con las indicaciones del Hospital.	x		x		x		
4	Existen estrategias aplicadas para la Gestión de Abastecimiento de Cenarios en el Hospital.	x		x		x		
5	Las estrategias acordadas suelen cumplirse de acuerdo con las indicaciones del Hospital.	x		x		x		
2. Organización								
6	Existen reuniones trimestrales donde se acuerda la estructura de compras	x		x		x		
7	Existe una estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de Cenarios en el Hospital	x		x		x		
8	Se cumple la estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de Cenarios en el Hospital	x		x		x		
9	Existe un monitoreo constante sobre la Gestión de Abastecimiento de Cenarios en el Hospital	x		x		x		
10	Se realizan levantamiento de mejoras sobre la estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de Cenarios en el Hospital	x		x		x		
3. Ejecución								
11	Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma de compras sobre los recursos estratégicos en el Hospital	x		x		x		
12	Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma sobre los recursos físicos en el Hospital.	x		x		x		
13	Se arma anualmente el presupuesto de compras sobre los recursos estratégicos en el Hospital	x		x		x		
14	Se arma anualmente el presupuesto de compras sobre los recursos físicos en el Hospital.	x		x		x		
15	Se cumple el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cenarios sobre los recursos estratégicos y físicos en el Hospital.	x		x		x		
17	Se revisa frecuentemente el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cenarios sobre los recursos estratégicos y físicos en el Hospital.	x		x		x		
18	Se levantan mejoras sobre el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cenarios sobre los recursos estratégicos y físicos del Hospital.	x		x		x		
19	Se aplican las mejoras levantadas sobre el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cenarios sobre los recursos estratégicos y físicos del Hospital	x		x		x		
20	Existen vías accesible de reclamo si es que existieran deficiencias o corrupción sobre el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cenarios sobre los recursos estratégicos y físicos del Hospital.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: VICTOR HUGO CASANA VELEZ. DNI 07555555

Especialidad del validador:.....MG. EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20 de Noviembre del 2022

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

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

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


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE SERVICIO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1. Elementos Físicos								
1	La Farmacia central cuenta con equipos tecnológicos que funcionan.	x		x		x		
2	El equipo de limpieza mantiene los ambientes limpios.	x		x		x		
3	Las instalaciones físicas de la Farmacia Central son adecuadas.	x		x		x		
4	Los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.	x		x		x		
5	En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	x		x		x		
2. Fiabilidad								
6	Cuando tiene un problema, la Farmacia Central muestra un interés sincero por solucionarlo.	x		x		x		
7	El profesional del servicio de farmacia inspira confianza.	x		x		x		
8	El profesional del servicio de farmacia le atiende sin discriminación alguna en relación con otros pacientes.	x		x		x		
9	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que recetó el médico.	x		x		x		
3. Capacidad de Respuesta								
10	El profesional del servicio de farmacia le orienta de manera clara y sencilla acerca de los trámites para su atención.	x		x		x		
11	El profesional del servicio de farmacia le explica sobre el cuidado que debe tener para su salud.	x		x		x		
12	La Farmacia Central lleva a cabo el servicio bien a la primera	x		x		x		
13	El personal de la Farmacia Central le comunica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios	x		x		x		
14	El personal de Farmacia Central le proporciona un servicio rápido.	x		x		x		
4. Seguridad								
15	La atención en el servicio de farmacia se realiza de acuerdo con el horario de atención publicado en el establecimiento de salud	x		x		x		
16	En el servicio de farmacia, la atención se realiza en orden y se respeta la orden de llegada	x		x		x		
17	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el servicio de farmacia presentó algún mecanismo para atenderlo	x		x		x		
Y5. Empatía								
18	El personal de farmacéutico tiene las herramientas para tratar con amabilidad y paciencia al paciente.	x		x		x		
19	El personal farmacéutico está capacitado para brindar información sobre dosis y reacciones adversas de los medicamentos a los pacientes.	x		x		x		
20	El servicio de farmacia presenta personal con competencias adecuadas para informar y orientar a los pacientes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** | x | **Aplicable después de corregir** | | **No aplicable** | |

Apellidos y nombres del juez validador, Mg: VICTOR HUGO CASANA VELES DNI:0755555

Especialidad del validador MG. EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

20 .de Noviembre del 2022

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



Firma del Experto Informante

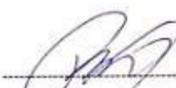
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
X1. Programación								
1	Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma de programación de Gestión de Abastecimiento de Cnareas en el Hospital.	X		X		X		
2	Existe el armado del cronograma de programación de Gestión de Abastecimiento de Cnareas en el Hospital.	X		X		X		
3	El cronograma de programación se cumple de acuerdo con las indicaciones del Hospital.	X		X		X		
4	Existen estrategias aplicadas para la Gestión de Abastecimiento de Cnareas en el Hospital.	X		X		X		
5	Las estrategias acordadas suelen cumplirse de acuerdo con las indicaciones del Hospital.	X		X		X		
X2. Organización								
6	Existen reuniones trimestrales donde se acuerda la estructura de compras	X		X		X		
7	Existe una estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de Cnareas en el Hospital	X		X		X		
8	Se cumple la estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de Cnareas en el Hospital	X		X		X		
9	Existe un monitoreo constante sobre la Gestión de Abastecimiento de Cnareas en el Hospital	X		X		X		
10	Se realizan levantamiento de mejoras sobre la estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de Cnareas en el Hospital	X		X		X		
X2. Ejecución								
11	Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma de compras sobre los recursos estratégicos en el Hospital	X		X		X		
12	Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma sobre los recursos físicos en el Hospital.	X		X		X		
13	Se arma anualmente el presupuesto de compras sobre los recursos estratégicos en el Hospital	X		X		X		
14	Se arma anualmente el presupuesto de compras sobre los recursos físicos en el Hospital.	X		X		X		
15	Se cumple el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cnareas sobre los recursos estratégicos y físicos en el Hospital.	X		X		X		
17	Se revisa frecuentemente el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cnareas sobre los recursos estratégicos y físicos en el Hospital.	X		X		X		
18	Se levantan mejoras sobre el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cnareas sobre los recursos estratégicos y físicos del Hospital.	X		X		X		
19	Se aplican las mejoras levantadas sobre el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de Cnareas sobre los recursos estratégicos y físicos del Hospital	X		X		X		

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Ramiro Roca Rubio Gacuen DNI: 00135202
 Especialidad del validador: Psicología Psicoanalítica y Psicopedagógica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicas del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiente, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...15...de...11...del 2020


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE SERVICIO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Y1. Elementos Físicos								
1	La Farmacia central cuenta con equipos tecnológicos que funcionan.	X		X		X		
2	El equipo de limpieza mantiene los ambientes limpios.	X		X		X		
3	Las instalaciones físicas de la Farmacia Central son adecuadas.	X		X		X		
4	Los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.	X		X		X		
5	En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	X		X		X		
Y2. Fiabilidad								
6	Cuando tiene un problema, la Farmacia Central muestra un interés sincero por solucionarlo.	X		X		X		
7	El profesional del servicio de farmacia inspira confianza.	X		X		X		
8	El profesional del servicio de farmacia le atiende sin discriminación alguna en relación con otros pacientes.	X		X		X		
9	El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que recetó el médico.	X		X		X		
Y3. Capacidad de Respuesta								
10	El profesional del servicio de farmacia le orienta de manera clara y sencilla acerca de los trámites para su atención.	X		X		X		
11	El profesional del servicio de farmacia le explica sobre el cuidado que debe tener para su salud.	X		X		X		
12	La Farmacia Central lleva a cabo el servicio bien a la primera	X		X		X		
13	El personal de la Farmacia Central le comunica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios	X		X		X		
14	El personal de Farmacia Central le proporciona un servicio rápido.	X		X		X		
Y4. Seguridad								
15	La atención en el servicio de farmacia se realiza de acuerdo con el horario de atención publicado en el establecimiento de salud	X		X		X		
16	En el servicio de farmacia, la atención se realiza en orden y se respeta la orden de llegada	X		X		X		
17	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el servicio de farmacia presentó algún mecanismo para atenderlo	X		X		X		
Y5. Empatía								
18	El personal de farmacéutico tiene las herramientas para tratar con amabilidad y paciencia al paciente.	X		X		X		
19	El personal farmacéutico está capacitado para brindar información sobre dosis y reacciones adversas de los medicamentos a los pacientes.	X		X		X		
20	El servicio de farmacia presenta personal con competencias adecuadas para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X		

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Reinaldo Paez Emilio Garcia DNI: 00155242

Especialidad del validador: Dr. en Farmacia y Bioquímica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...18...de...16...del 2020


 Firma del Experto Informante.

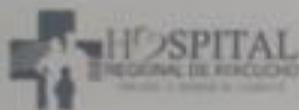
PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Gestión de abastecimientos de medicamentos																			
1	Programación. 1. Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma de programación de Gestión de Abastecimiento de	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Programación. 2. Existe el armado del cronograma de programación de Gestión de Abastecimiento de CENARES en el Hospital.	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	Programación. 3. El cronograma de programación se cumple de acuerdo con las indicaciones del Hospital.	5	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Programación. 4. Existen estrategias aplicadas para la Gestión de Abastecimiento de CENARES en el Hospital.	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Programación. 5. Las estrategias acordadas suelen cumplirse de acuerdo con las indicaciones del Hospital.	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Organización. 6. Existen reuniones trimestrales donde se acuerda la estructura de compras	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Organización. 7. Existe una estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de CENARES en el Hospital	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Organización. 8. Se cumple la estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de CENARES en el Hospital	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Organización. 9. Existe un monitoreo constante sobre la Gestión de Abastecimiento de CENARES en el Hospital	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	Organización. 10. Se realizan levantamiento de mejoras sobre la estructura definida sobre la Gestión de Abastecimiento de CENARES en el Hospital	5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
11	Ejecución. 11. Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma de compras sobre los recursos estratégicos en el Hospital	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3
12	Ejecución. 12. Existen reuniones trimestrales para armar el cronograma sobre los recursos físicos en el Hospital.	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
13	Ejecución. 13. Se arma anualmente el presupuesto de compras sobre los recursos estratégicos en el Hospital	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
14	Ejecución. 14. Se arma anualmente el presupuesto de compras sobre los recursos físicos en el Hospital.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Ejecución. 15. Se cumple el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de CENARES sobre los recursos estratégicos y	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
16	Ejecución. 16. Se revisa frecuentemente el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de CENARES sobre los recursos	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3
17	Ejecución. 17. Se levantan mejoras sobre el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de CENARES sobre los recursos	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2
18	Ejecución. 18. Se aplican las mejoras levantadas sobre el presupuesto anual dado por el Ministerio de Salud a través de CENARES	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	5	4	3	3	5	2
19	Ejecución. 20. Existen vías accesibles de reclamo si es que existieran deficiencias o corrupción sobre el presupuesto anual dado	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3
20		3	4	3	3	3	4	1	1	1	2	3	4	5	4	3	3	3	4	4
21		2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3
22		3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5
23		1	2	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	4
24		2	3	5	4	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
25		3	3	2	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
26		2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2
27		4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
28		4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29		4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
30			3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3
31		4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	3	4
32		3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	5	5	3
33		4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2
34		1	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	1	2	2	2	2
35		2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2
36		4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
37		3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
38		2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
39		3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40		4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3
41		3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
42		3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
43		4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3
44		4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45		4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
46		2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2
47		4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
48		4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3
49		3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
50		2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3

PRUEBAS DE NORMALIDAD

	Calidad de servicio																			
	Elementos físicos. 1. La Farmacia central cuenta con equipos tecnológicos que funcionan.	Elementos físicos. 2. El equipo de limpieza mantiene los ambientes limpios.	Elementos físicos. 3. Las instalaciones físicas de la Farmacia Central son adecuadas.	Elementos físicos. 4. Los servicios higiénicos son de fácil acceso y se encuentran limpios.	Elementos físicos. 5. En la Farmacia Central, el material asociado al servicio (como folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	Fiabilidad. 6. Cuando tiene un problema, la Farmacia Central muestra un interés sincero por solucionarlo.	Fiabilidad. 7. El profesional del servicio de farmacia inspira confianza.	Fiabilidad. 8. El profesional del servicio de farmacia le atiende sin discriminación alguna en relación con otros pacientes.	Fiabilidad. 9. El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que recetó el médico.	Capacidad de respuesta. 10. El profesional del servicio de farmacia le orienta de manera clara y sencilla acerca de los trámites para su cuidado que debe tener para su salud.	Capacidad de respuesta. 11. El profesional del servicio de farmacia le explica sobre el cuidado que debe tener para su salud.	Capacidad de respuesta. 12. La Farmacia Central lleva a cabo el servicio bien a la primera.	Capacidad de respuesta. 13. El personal de la Farmacia Central le comunica con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	Capacidad de respuesta. 14. El personal de Farmacia Central le proporciona un servicio rápido.	Seguridad. 15. La atención en el servicio de farmacia se realiza de acuerdo con el horario de atención publicado en el establecimiento.	Seguridad. 16. En el servicio de farmacia, la atención se realiza en orden y se respeta la orden de llegada.	Seguridad. 17. Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el servicio de farmacia presentó algún mecanismo para atenderla.	Empatía. 18. El personal de farmacéutico tiene las herramientas para tratar con amabilidad y paciencia al paciente.	Empatía. 19. El personal farmacéutico está capacitado para brindar información sobre dosis y reacciones adversas de los medicamentos.	Empatía. 20. El servicio de farmacia presenta personal con competencias adecuadas para informar y orientar a los pacientes.
1	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4
2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5
3	2	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	4	2	5	3	3	3	4	5	5
4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	5	5	2	5	5	4
5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
6	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3
7	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	4
8	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4
9	1	4	4	5	3	3	3	1	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4
10	3	4	5	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
11	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
12	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3
13	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4
14	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
17	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
18	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5
19	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3
21	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5
22	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2
23	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
24	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	3	3	4	5	5	3	4	4	4
25	4	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5
26	2	1	3	3	2	2	1	1	3	2	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2
27	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
28	5	3	3	3	4	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
29	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	4	3	3	3
30	5	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
32	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
33	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
34	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
35	3	3	4	4	3	3	3	5	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3
36	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
37	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
38	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
39	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	2	3	4	5	3	3	3	4	3
40	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4
41	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
42	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3
43	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
44	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
45	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3
46	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1
47	3	2	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
48	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
49	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3
50	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3

APROBACIÓN DEL PROYECTO



OFICIO Nº 120 – 2022 – GRA/DIRESA/HR "MAMLL" A.DE.

PARA : DRA. HELGA RUTH MAJO MARRUFO
Jefa de la Escuela de Posgrado Campus Lima Ate De La Universidad Cesar Vallejo.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : CARTA 203 – 2022 UCV – VA – EPG – F05L03/J

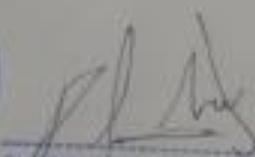
FECHA Y LUGAR: AYACUCHO 26 DE NOVIEMBRE DEL 2022

Me es sumamente grato dirigirme a usted para expresarle mi mas cordial saludo, y al mismo tiempo por medio de la presente señalar que se le da la AUTORIZACIÓN por parte de nuestra Institución para que pueda desarrollarse el trabajo de investigación de MAESTRÍA en Gestión de los Servicios de la Salud: "GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE CENARES EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN FARMACIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022", por parte de la maestranda PASTOR RÚA, YADIRA.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle mi especial consideración.

Atentamente:




Dr. Mario Octavio Pérez Velarde
Director Ejecutivo del HRA

Lima, 15 de octubre del 2022

Señor (a):

Mg. Miguel Ángel Paco Fernández
Director Gerente

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO - MIGUEL A. MARISCAL LLERENA

Nº de Carta : 203 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 15 de octubre del 2022



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

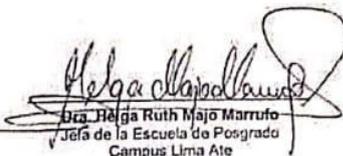
- 1) Apellidos y nombres de estudiante: PASTOR RUA YADIRA
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación :

"GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE CENARES EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN FARMACIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

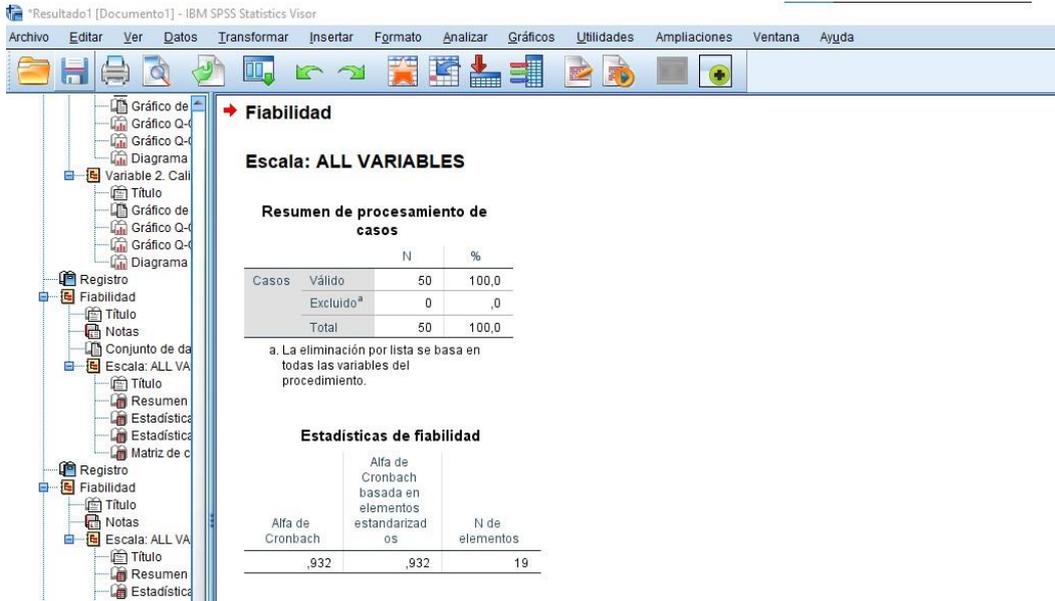

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

CORRELACIONES

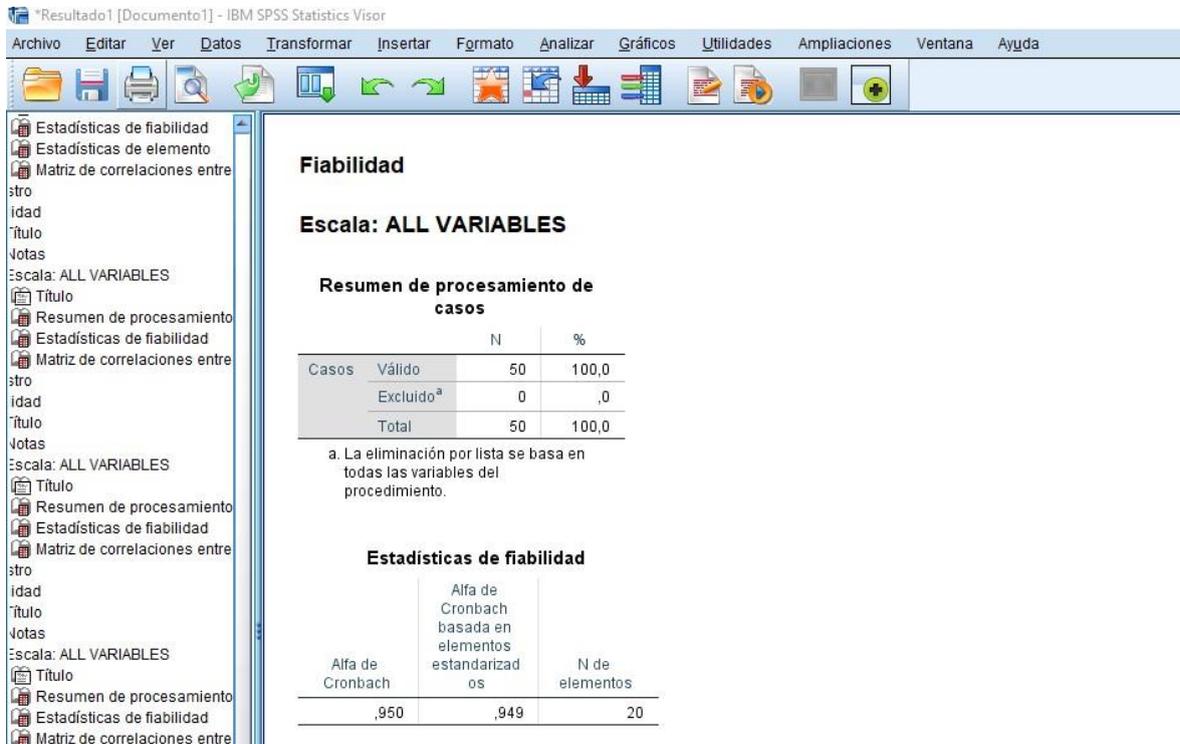
TABULACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

ALFA DE CRONBACH

Variable 1. Gestión de Abastecimiento de Medicamentos



Variable 2. Calidad de servicio



TABULACION DEL INSTRUMENTO CORRECCIONALES NO PARAMÉTRICAS RHO DE SPEARMAN

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones

			Variable 1. Gestión de abastecimiento de medicamentos	Variable 2. Calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable 1. Gestión de abastecimiento de medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable 2. Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=gestión_abastecimiento calidad_servicio
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
          
```

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Dimensión 1. Programación	Variable 2. Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión 1. Programación	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable 2. Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=programación calidad_servicio
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
          
```

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

```

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Dimensión 2. Organización	Coefficiente de correlación	Dimensión 2. Organización	Variable 2. Calidad de servicio
			1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable 2. Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=organización calidad_servicio
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

```

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Dimensión 3. Ejecución	Coefficiente de correlación	Dimensión 3. Ejecución	Variable 2. Calidad de servicio
			1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable 2. Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=ejecución calidad_servicio
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```