



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

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

Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de
boticas de Perú 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

De la Cruz Quispe, Revelina Isabel (orcid.org/0009-0004-8531-6916)

ASESORAS:

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel (orcid.org/0000-0003-4166-6733)

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLÓREZ IBARRA JANNETT MARIBEL, 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: "Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024", cuyo autor es DE LA CRUZ QUISPE REVELINA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLÓREZ IBARRA JANNETT MARIBEL DNI: 09321208 ORCID: 0000-0003-4166-6733	Firmado electrónicamente por: JMFLOREZI el 06-08- 2024 11:20:16

Código documento Trilce: TRI - 0818571



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DE LA CRUZ QUISPE REVELINA ISABEL 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: "Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024", 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
REVELINA ISABEL DE LA CRUZ QUISPE DNI: 40561369 ORCID: 0009-0004-8531-6916	Firmado electrónicamente por: RLAQU1 el 16-07-2024 21:39:11

Código documento Trilce: TRI - 0818569

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios por permitir culminar mis estudios. A mis hijos, por entenderme al no estar constante con ellos. Esta tesis es un tributo gracias a la colaboración, paciencia y comprensión que han brindado a lo largo de este viaje académico.

A mis amigas y compañeras por el apoyo constante en los momentos cuando más lo necesitaba dándome motivación y fortaleza para concluir mi tesis

Agradecimiento

Principalmente agradezco a Dios quien me guía y me da fortaleza en los momentos que lo necesito, no ha sido sencillo hasta ahora, doy gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar cada día

A mi familia por su comprensión y apoyo constante de cada decisión y proyecto que tomo apoyándome de una y otra manera a lo largo de mis estudios.

A mis compañeros del aula que me comprendieron y apoyaron constantemente dándome motivación para concluir con la maestría

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	.v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	.1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	.23
V. CONCLUSIONES	.29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	.39

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Nivel de supervisión interna en una cadena de boticas de Perú 2024	15
Tabla 2.	Nivel de calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024	16
Tabla 3.	Análisis cruzado de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico	17
Tabla 4.	Correlación entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.	18
Tabla 5.	Correlación entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.	19
Tabla 6.	Correlación entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.	20
Tabla 7.	Correlación entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.	21

Resumen

La presente investigación se construyó en base a la conexión con el ODS-3, el cual es esencial para garantizar la salud y el bienestar general, esta investigación ayuda a identificar cómo los sistemas de supervisión interna pueden mejorar la seguridad y eficacia de los servicios farmacéuticos, asegurando la correcta administración y dispensación de medicamentos, al optimizar la calidad del cuidado farmacéutico, se contribuye directamente a reducir las enfermedades y la mortalidad, aumentando el acceso a tratamientos efectivos y seguros, es por ello que se planteó como objetivo general de; Determinar la relación que existe entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024, estableciendo como tipo de investigación básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, obteniendo una muestra de 109 trabajadores, quienes respondieron a dos cuestionarios válidos y confiables, los resultados obtenidos determinaron un índice de relación significativa ($r_s=0.735$ y $\text{Sig.}= 0.000$) entre las variables descritas, concluyendo que entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico tienen una relación alta y significativa, aprobando la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Supervisión interna, monitoreo, cuidado farmacéutico.

Abstract

This research was built based on the connection with SDG-3, which is essential to ensure general health and well-being. This research helps identify how internal supervision systems can improve the safety and effectiveness of pharmaceutical services. , ensuring the correct administration and dispensing of medications, by optimizing the quality of pharmaceutical care, directly contributes to reducing diseases and mortality, increasing access to effective and safe treatments, which is why it was proposed as the general objective of; Determine the relationship that exists between internal supervision and the quality of pharmaceutical care in a pharmacy chain in Peru, 2024, establishing as a type of basic research, with a quantitative approach, non-experimental, transversal and correlational design, obtaining a sample of 109 workers. , who responded to two valid and reliable questionnaires, the results obtained determined a significant relationship index ($r_s=0.735$ and $\text{Sig.}= 0.000$) between the described variables, concluding that between internal supervision and the quality of pharmaceutical care they have a high relationship and significant, approving the research hypothesis.

Keywords: Internal supervision, monitoring, pharmaceutical care.

I. INTRODUCCIÓN

La supervisión interna implica revisar regularmente los sistemas y controles para identificar y corregir deficiencias, así como actualizar los controles según sea necesario para responder a los cambios en el entorno operativo, este proceso también incluye comunicar las deficiencias de control interno a los niveles apropiados de la administración para que se puedan tomar medidas correctivas de manera oportuna, considerando que el seguimiento y el compromiso del personal es fundamental para evitar atrasos y riesgos (Zambrano y Zambrano, 2023).

La supervisión interna en las cadenas de farmacias internacionalmente enfrenta varios desafíos significativos que afectan la efectividad de sus marcos regulatorios y la gestión de inventarios, uno de los principales problemas es la inadecuada gestión de los procesos internos y el personal (Miller et al., 2021), las farmacias están sujetas a regulaciones extensivas que incluyen el cumplimiento de prescripciones electrónicas, la gestión de inventarios y registros, y la prevención de la desviación de medicamentos, especialmente opioides. Además, los sistemas de supervisión regulatoria aún tienen áreas que requieren mejora, como el control de calidad de las herramientas de gestión regulatoria y la coordinación en política regulatoria (Oberheiden, 2020).

Los problemas clave que afectan a la supervisión interna describen en primer lugar, la comunicación organizacional estas presentan falencias significativas; las políticas y procedimientos no se comunican eficientemente, resultando en una falta de uniformidad y posibles errores en la aplicación de los controles internos; además, se observa una carencia crítica en el seguimiento de las actividades de supervisión, esta deficiencia en la documentación y en los sistemas de seguimiento limita la capacidad de evaluar la efectividad de las prácticas de control interno y de responder proactivamente a los riesgos identificados (Matías et al., 2024).

Por último, el compromiso del personal con los procesos de supervisión interna es insuficiente, esta falta de capacitación adecuada y de integración en los procedimientos de control compromete la eficacia general de las medidas de supervisión interna, lo que podría llevar a una aplicación inconsistente de las

políticas y procedimientos establecidos, el manejo de establecimiento de boticas o farmacias son críticas y requieren atención inmediata para mejorar y fortalecer los parámetros de supervisión interno en las instituciones o áreas que se encargan de los inventarios de insumos médicos (Román et al., 2020).

Los problemas en la calidad de cuidado en las cadenas de farmacias abarcan múltiples dimensiones críticas, las cuales incluyen la competencia profesional, seguridad y la mejora continua, la calidad del cuidado farmacéutico aún no está bien definida, y existe una necesidad emergente de desarrollar marcos de calidad que integren las farmacias (Hindi, 2023).

La calidad de cuidado en las farmacias o boticas establece 3 principales problemas una de ellos es la competencia profesional ya que existe deficiencias en la formación continua de los farmacéuticos, lo que puede limitar su habilidad para ofrecer servicios clínicos avanzados y asesoramiento efectivo, así como insuficiente capacidad de los farmacéuticos para manejar situaciones clínicas complejas, lo que afecta la calidad del asesoramiento y la seguridad del paciente, teniendo en cuenta la carencia de habilidades para realizar evaluaciones clínicas y diagnósticas adecuadas, crucial para roles más clínicos en la atención farmacéutica (Román et al., 2020).

Además, se verifica que existen problemas en seguridad ya que se establece errores en la dispensación de medicamentos debido a procedimientos inadecuados o falta de atención al detalle esto junto a la gestión ineficiente de inventarios, incluyendo la falta de control sobre medicamentos caducados y sistemas inadecuados para su disposición segura, esto puede resultar en reacciones adversas, exacerbación de condiciones médicas existentes, o incluso situaciones riesgosas (Rodríguez, 2024).

Finalmente la mejora continua, en muchas de las farmacias, existe escasa adopción de nuevas tecnologías y prácticas que podrían mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios farmacéuticos, considerando falta de iniciativas proactivas para la formación y desarrollo profesional continuo del personal, limitando su capacidad para adaptarse a cambios en el cuidado de la salud y las expectativas de los pacientes, y la insuficiente evaluación y actualización de los

servicios y productos ofrecidos, lo que puede resultar en una oferta que no satisface plenamente las necesidades actuales de los pacientes (Hindi, 2023).

En Perú, el contexto presenta desafíos únicos a pesar de los esfuerzos por mejorar la regulación del sector, persisten problemas significativos en cuanto a la supervisión interna y la calidad de cuidado en las cadenas de farmacias, la falta de personal cualificado y la insuficiente formación en buenas prácticas farmacéuticas son preocupaciones centrales, además la supervisión gubernamental aunque en proceso de fortalecimiento a menudo se ve obstaculizada por la falta de recursos y por problemas estructurales que impiden una fiscalización eficaz (Ugarte, 2019).

La supervisión interna en la Institución de estudio posee cadenas de boticas en la mayor parte de territorio peruano, esta entidad a menudo enfrenta el desafío de implementar y mantener sistemas de gestión de calidad que sean coherentes con las regulaciones internacionales, la calidad de cuidado se ve comprometida no solo por deficiencias en la formación del personal, sino también por la presión para maximizar las ventas, a veces en detrimento de la atención farmacéutica adecuada, esto último incluye prácticas como la venta de medicamentos sin receta cuando no es apropiado o la falta de consejos farmacéuticos completos y precisos a los pacientes.

El propósito del estudio fue establecer, buscar la relación entre la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico, en el contexto del (ODS) 3, esta investigación ayuda a identificar cómo los sistemas de supervisión interna pueden mejorar la seguridad y eficacia de los servicios farmacéuticos, asegurando la correcta administración y dispensación de medicamentos, al optimizar la calidad del cuidado farmacéutico, se contribuye directamente a reducir las enfermedades y la mortalidad, aumentando el acceso a tratamientos efectivos y seguros, esenciales para promover la salud pública y apoyar sistemas de salud sostenibles (Sanhueza et al., 2020).

Por consiguiente, se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024?, Como problemas específicos; ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional de la supervisión

interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024?, ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024?, ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso del personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024?

La justificación teórica se enfocó en el marco conceptual que respalda la investigación, fue relevante explorar teorías de gestión de calidad y supervisión organizacional para fundamentar cómo la supervisión interna influye en la calidad del servicio con el fin de incrementar los saberes de las variables (Chaverri, 2017), como justificación metodológica, explicó la elección de métodos de investigación y cómo estos métodos ayudaron a obtener respuestas claras y fiables, por ejemplo, el uso de estudios de caso múltiples dentro de una misma cadena puede permitir una comprensión detallada de cómo diferentes estilos de supervisión afectan la calidad de cuidado, además, métodos cuantitativos, como encuestas a empleados y clientes, pueden utilizarse para medir la percepción de la calidad y correlacionarla con diferentes niveles y estilos de supervisión (Castellar, 2024).

La justificación practica abordó cómo la investigación puede resolver problemas concretos o mejorar prácticas en el entorno de las farmacias, en un contexto práctico, entender la relación entre supervisión interna y calidad de cuidado puede ayudar a las cadenas de farmacias a implementar políticas efectivas de gestión del personal que resulten en una mejor experiencia del cliente, además, los resultados pueden guiar a la administración sobre cómo optimizar los procesos internos y la capacitación de empleados para elevar los estándares de calidad de cuidado (Morillo et al., 2024).

El objetivo de investigación fue; Determinar la relación que existe entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Como objetivos específicos; Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Determinar la relación que existe entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de

cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Determinar la relación que existe entre el compromiso del personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Como antecedentes internacionales citamos a Zambrano y Zambrano (2023), él estudio describe la importancia del sistema de control interno en las organizaciones, en Ecuador, el estudio utilizó una metodología cuantitativa, apoyándose en encuestas y una revisión bibliográfica, la muestra incluyó a siete empleados del área de farmacia, y los hallazgos revelaron la integración efectiva de políticas para la recepción de medicamentos, además, se cuantificó la eficacia del control interno mediante una escala de valoración, obteniendo un porcentaje específico que indica áreas para mejorar estratégicamente el proceso, los datos sugieren la importancia de implementar y seguir procedimientos de control interno.

Según Rojas et al. (2023), el artículo aborda la situación de las farmacias de comunidad privada en Costa Rica, destacando que, aunque tienen una larga historia, los servicios de Atención Farmacéutica, se aplicó un cuestionario a usuarios habituales, logrando un total de 385 encuestas, los resultados mostraron que una gran mayoría de los usuarios visitan la farmacia al menos una vez al mes y tienen una percepción muy positiva del farmacéutico, viéndolo como un profesional confiable y seguro, las conclusiones del estudio sugieren la necesidad de desarrollar programas de Atención Farmacéutica en el sector privado, dado que los usuarios valoran la accesibilidad de las farmacias y creen que podrían beneficiarse de recibir orientación continua sobre sus tratamientos.

Priscila & Murillo (2021), el objetivo determino analizar cómo la cobertura de salud ha evolucionado y se ha adaptado a lo largo del tiempo en Cuenca, Ecuador, especialmente en respuesta a la pandemia de COVID-19, actualmente, se enfoca en evaluar cómo las políticas públicas respondieron a esta crisis sanitaria, basado en una muestra de 150 pacientes que han indicado la necesidad de ampliar las especialidades médicas disponibles y de mejorar la calidad de la atención recibida, esto ha llevado a la propuesta de implementar un nuevo modelo de gestión por procesos que busca optimizar la gestión interna y asegurar una respuesta rápida y eficaz a las emergencias, mejorando así la

confiabilidad y calidad de los servicios y facilitando un acceso más directo y oportuno para los usuarios en momentos críticos.

Balderas et al. (2021), el estudio tiene como objetivo comparar la calidad de servicio entre farmacias tradicionales y de cadena en México, este análisis es descriptivo, cuantitativo, correlacional y transversal, y se basó en una muestra de 225 clientes de 15 farmacias seleccionadas aleatoriamente, incluyendo nueve tradicionales y seis de cadena, la calidad de servicio se evaluó utilizando la encuesta Servqual, que mide tanto las expectativas como la satisfacción del cliente en varias dimensiones, los resultados indicaron que todas las farmacias, tanto tradicionales como de cadena, presentan deficiencias en todas las dimensiones evaluadas por la escala Servqual, se destacó que las farmacias deben mejorar especialmente en aspectos como la modernidad de sus instalaciones y la amabilidad del personal.

Como antecedentes nacionales; Peña & Delgado (2020), este estudio se centró en analizar la gestión del suministro y la disponibilidad de medicamentos e insumos, los hallazgos de la revisión sistemática revelaron que el 60% de los estudios sugieren que los patrones de consumo tienen un impacto considerable en la sostenibilidad de la vida, especialmente en el contexto de una crisis económica. El análisis concluyó que para promover un consumo que respalde la sostenibilidad de la vida, especialmente durante crisis económicas, es esencial cambiar el comportamiento social y no depender únicamente de soluciones económicas.

Espinoza et al. (2021), el estudio tenía como objetivo examinar el acceso a medicamentos entre pacientes inscritos en el Seguro Integral de Salud (SIS) en Perú, específicamente aquellos diagnosticados con diabetes mellitus (DM) y/o hipertensión arterial (HTA) en tres regiones distintas. La metodología incluyó dos encuestas basadas en estándares de la OMS, aplicadas a pacientes al salir de farmacias de establecimientos de salud públicos y durante visitas a farmacias públicas y privadas en Cajamarca, Trujillo y la región del Callao, los hallazgos revelaron que solo el 46% de los pacientes logró obtener todos los medicamentos prescritos, la disponibilidad de medicamentos fue

considerablemente mayor en farmacias privadas (53%) comparada con las públicas (36%).

Castillo et al. (2020), este estudio evaluó cómo perciben los pacientes peruanos la calidad de los servicios farmacéuticos en dos hospitales públicos, se incluyeron 286 pacientes asegurados por el Seguro Integral de Salud en una ciudad de Perú, utilizando un cuestionario, los resultados mostraron que, en general, la calidad del servicio fue considerada alta en un hospital (51,5%) y media en el otro (51,3%), hubo diferencias estadísticamente significativas en aspectos como elementos tangibles, empatía, accesibilidad y oportunidad de servicio entre los dos centros, estos hallazgos indican que la percepción de la calidad del servicio farmacéutico varía entre los hospitales, destacando la necesidad de mejorar ciertas áreas para asegurar un servicio más consistente.

Para entender mejor nuestra variable supervisión interna describe en primer lugar el análisis de Thompson y Glaso (2018), quien explica la supervisión interna desde la Teoría de la Supervisión Situacional, desarrollada por Paul Hersey y Ken Blanchard, es un enfoque flexible y adaptable al liderazgo que se centra en la capacidad del líder para ajustar, en cambio, el éxito en la supervisión depende de evaluar y responder adecuadamente a la madurez y competencia de cada empleado en relación con las tareas específicas que se les asignan, la madurez de los empleados, según esta teoría, no solo implica su capacidad y habilidades técnicas (Thompson y Glaso, 2018).

Se establece que para establecer una mejora en la supervisión interna entender la comunicación organizacional, es fundamental ya que estos parámetros sugieren que las interacciones entre empleados se basan en el intercambio de recursos como información y apoyo, los miembros de la organización evalúan continuamente las recompensas y costos de estas interacciones, teniendo en cuenta como prefieren comunicarse de manera que maximicen las recompensas (como reconocimiento o apoyo emocional) y minimicen los costos (como el tiempo y el esfuerzo emocional invertidos) (Morales, 2024).

Considerando también que el seguimiento, en este marco, implica una revisión y evaluación constantes de la efectividad de los controles existentes,

este proceso continuo no solo detecta cambios en el ambiente de riesgo debido a factores internos y externos, esto permite a la organización mantener un control robusto y adaptativo que apoya el logro de sus metas estratégicas (Ivanovna et al., 2021).

El compromiso del personal identifica como los profesionales puede establecer diferentes parámetros entorno a lo afectivo, continuo y normativo, el compromiso afectivo surge del vínculo emocional y la identificación del empleado con la organización, motivándolo a contribuir activamente a su éxito, el compromiso continuo se basa en los costos percibidos de dejar la organización, mientras que el normativo refleja un sentido de obligación moral de permanecer, esto explica que el compromiso de parte de los profesionales difieren en base a como ellos ven la interacción con las entidad (Zaid et al., 2019).

Para entender nuestra segunda variable calidad de cuidado tomamos en cuenta el análisis de Torres y Vásquez (2015), quien explica el Modelo de Donabedian, propuesto por Avedis Donabedian, se ha convertido en un marco fundamental para entender y evaluar la calidad de cuidado, este modelo estructura la evaluación de la calidad considerando diferentes parámetros como la estructura, proceso y resultado, cada uno de estos componentes desempeña un papel crucial en la determinación de la calidad del cuidado que reciben los pacientes y tiene implicaciones directas en la forma en que las instituciones de salud gestionan y mejoran sus servicios (Torres y Vásquez, 2015).

La calidad del cuidado farmacéutico se refiere a la provisión de servicios que aseguran el bienestar del paciente, integrando la competencia profesional, que implica el conocimiento y habilidades actualizadas del farmacéutico, la seguridad, que se enfoca en minimizar riesgos y evitar errores en la terapia farmacológica, y la mejora continua, que busca la evaluación y perfeccionamiento constante de los procesos y servicios, manteniendo así elevados estándares en la atención farmacéutica (Torres y Vásquez, 2015).

La competencia profesional enfatiza que la adquisición de habilidades y conocimientos profesionales avanzados se logra a través de una combinación integral de educación formal, entrenamiento específico, experiencia práctica y aprendizaje continua, subraya la relevancia de la educación continua y el

aprendizaje experiencial, destacando que el desarrollo profesional no termina con la formación académica inicial, sino que es un proceso constante a lo largo de la carrera, esta teoría sostiene que para mantenerse competitivos y efectivos en sus campos (Suárez et al., 2013).

Para la dimensión seguridad, se enfoca en mejorar la calidad de cuidado a través de una estrategia holística que abarca la gestión de riesgos, la cultura de seguridad y la implementación de tecnologías avanzadas de seguridad, este modelo asegura que todos los aspectos de la prestación de servicios sean cuidadosamente evaluados y optimizados para minimizar cualquier riesgo potencial para los clientes y el personal (Salamo et al., 2013).

La mejora continua según Navas et al. (2023), menciona que se concibe como un proceso sistemático y perpetuo que busca incrementar la eficiencia y efectividad de todos los procesos organizacionales mediante la identificación y solución de problemas de manera proactiva, el proceso de mejora continua en varias etapas clave, identificación de áreas de mejora, medición del rendimiento actual, análisis de procesos mediante herramientas estadísticas para detectar causas de deficiencias, y desarrollo e implementación de soluciones para mejorar esos procesos, repitiendo de manera constante, asegurando que la organización se adapte y responda efectivamente a cambios internos y externos, así como a las expectativas crecientes de los clientes.

Finalmente definimos también las variables de investigación; la supervisión interna es un proceso clave dentro de las organizaciones que implica la revisión y evaluación sistemática de las actividades y operaciones para asegurar que se cumplan los objetivos y estándares establecidos, esta función no solo ayuda a verificar el cumplimiento de políticas y normativas, sino que también busca mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos internos (Benites et al., 2016)

La comunicación organizacional se refiere al proceso por el cual se transmiten y se intercambian información y significados entre los miembros de una organización (Contreras y Garibay, 2020).

La supervisión interna establece que se centra en el seguimiento continuo de las actividades realizadas por los individuos, con el objetivo de evaluar y

mejorar su desempeño, mediante el uso de herramientas analíticas y sistemas de gestión de desempeño, se mide la eficacia con la que los individuos cumplen con sus tareas y responsabilidades, el compromiso personal es clave en este enfoque, ya que se espera que cada persona tome la iniciativa de mejorar constantemente su rendimiento (Mendoza et al., 2018).

La supervisión interna se refiere al proceso de monitoreo y evaluación de las actividades y el desempeño de los empleados o miembros de una organización por parte de personas o departamentos dentro de la misma empresa, este proceso tiene como objetivo asegurar que las operaciones se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos, y que se cumplan los objetivos organizacionales (Alveiro, 2009).

La primera dimensión, comunicación organizacional Se describe como el proceso por el cual los miembros de una empresa transmiten información y construyen significados dentro del marco organizacional, este proceso puede incluir el flujo de información tanto de manera vertical como horizontal, abarcando desde la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos hasta la interacción entre departamentos o equipos (Contreras y Garibay, 2020).

Por consiguiente, la segunda dimensión, el seguimiento en actividades de supervisión implica la evaluación continua de los procesos y el desempeño del personal para asegurar que se cumplan los estándares y objetivos organizacionales (Vega y Nieves, 2016).

Finalmente, el compromiso personal en un contexto organizacional se refiere a la conexión emocional y psicológica que un empleado siente hacia su organización y su trabajo, este compromiso influye en su voluntad de invertir esfuerzo y energía en las metas de la organización (Coronado et al., 2020)

La calidad de cuidado farmacéutico, se establece como abarca la entrega de servicios que garantizan el bienestar del paciente, incorporando la competencia profesional, que asegura un manejo experto y actualizado del farmacéutico, la seguridad, que se enfoca en la reducción de riesgos y la prevención de errores en el tratamiento, y la mejora continua, que implica la revisión y optimización constante de los procedimientos y servicios, asegurando así la excelencia en la atención farmacéutica (Koster et al., 2016).

La competencia profesional se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que son necesarios para realizar una tarea o función de manera efectiva dentro de un contexto profesional (Galdeno y Valiente, 2010).

La seguridad en la calidad de cuidado farmacéutico se refiere a la implementación de prácticas y procedimientos que garantizan que todos los aspectos del cuidado farmacéutico sean seguros para los pacientes (Salamo et al., 2013).

La mejora continua en la calidad de cuidado farmacéutico es un proceso sistemático que busca optimizar todos los aspectos del servicio farmacéutico para mejorar la salud y la seguridad de los pacientes (Benedí, 2017).

Como reflexión final se estableció que estudiar la relación entre la supervisión interna y la calidad de cuidado en una cadena de farmacias es fundamental porque permitió garantizar que los procedimientos y servicios cumplan con los estándares establecidos, mejorando así la seguridad y eficacia del tratamiento ofrecido a los clientes, una supervisión eficaz contribuye a la detección y corrección temprana de errores, mejora la gestión del inventario y asegura el cumplimiento de las regulaciones sanitarias, todo lo cual es esencial para mantener la confianza del público y la integridad de la cadena de farmacias,

Es por ello que se planteó la siguiente hipótesis de investigación; Existe relación significativa entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Como hipótesis específicas; Existe relación significativa entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Existe relación significativa entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Existe relación significativa entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024

II. METODOLOGÍA

Este estudio se identificó como investigación básica, ya que su objetivo fue expandir el conocimiento científico para entender los principios fundamentales de contextos observables (Muntané, 2010). Se centró en generar conocimientos fundamentales sobre la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico, aportando nuevos insights debido a la falta de estudios específicos previos en las farmacias de Perú.

Se adoptó un enfoque cuantitativo, caracterizado por la recopilación y análisis de datos numéricos para identificar patrones y verificar hipótesis estadísticas (Hernández y Fernández, 2018). Nuestro estudio siguió este enfoque, ya que se obtuvieron datos numéricos que fueron analizados estadísticamente, permitiendo identificar diferentes niveles y tendencias. Este enfoque fue fundamental para comprender las variaciones en las variables estudiadas y proporcionar una base sólida para nuestras conclusiones.

El estudio tuvo un diseño no experimental, lo que significó que las variables fueron observadas y medidas sin ninguna manipulación, en un momento específico. Al ser un estudio transversal, se capturaron las características y comportamientos de los sujetos en un punto específico en el tiempo. Además, se trató de un estudio correlacional, ya que se utilizó para explorar la relación o correlación entre dos o más variables dentro de un grupo determinado de sujetos (Hernández y Fernández, 2018). Este diseño se eligió con el objetivo de encontrar la asociación entre estas variables, obteniendo información en un contexto real y tomando en cuenta la percepción de la muestra seleccionada.

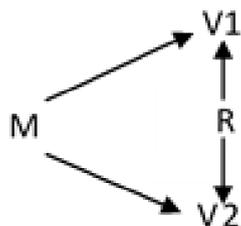
Esquema:

M: Muestra

V1: Supervisión interna

V2: Calidad de cuidado farmacéutico

R: relación entre variables



La descripción de las variables, así como su operacionalización se puede observar en el anexo 01.

Para recopilar la información, se decidió considerar la percepción de 150 trabajadores de la cadena de boticas. Los criterios de inclusión para la población inicial incluyeron a los profesionales que llevan a cabo procedimientos de supervisión y aquellos que son supervisados, además de tener conocimientos sobre las directivas y procesos de la entidad estudiada. Los criterios de exclusión se aplicaron a los trabajadores con menos de 6 meses de empleo en la entidad.

Para determinar la muestra de la población inicial, se realizó el cálculo de la proporción de poblaciones finitas (ver anexo 02), resultando en una muestra de 109 trabajadores. Esta selección permitió asegurar que los participantes tuvieran la experiencia y conocimiento necesarios para proporcionar información relevante y precisa.

La investigación empleó la técnica de encuestas, un método que recoge datos mediante preguntas para obtener información y opiniones de individuos sobre diversos temas (Gul, 2023). Como instrumento principal de recolección de datos, se utilizó un cuestionario, compuesto por una serie de preguntas diseñadas para recopilar información específica de los participantes, siendo una herramienta comúnmente utilizada en estudios para analizar comportamientos y opiniones (Taherdoost, 2022). Se diseñaron dos cuestionarios para las dos variables del estudio: uno para la supervisión interna, que incluía 20 preguntas distribuidas en 3 dimensiones, y otro para la calidad de atención farmacéutica, también con 20 preguntas distribuidas en 3 dimensiones. Ambos cuestionarios emplearon una escala tipo Likert para las respuestas (ver anexo 02).

El proceso de validación del cuestionario se desarrolló en dos fases, la primera fase consistió en la validación de contenido mediante el juicio de expertos, con el fin de asegurar la relevancia y adecuación de las preguntas (Husseini y Rozhgar, 2023). Esta validación fue realizada por tres expertos, quienes determinaron la idoneidad de los instrumentos utilizados (ver anexo 03).

La segunda fase involucró la evaluación de la confiabilidad, la cual se llevó a cabo mediante una prueba piloto y el uso del alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de los instrumentos (Oviedo y Campo, 2005).

Para la variable 1, "supervisión interna", se obtuvo un índice de 0.946, indicando una fiabilidad muy alta. Para la variable 2, "calidad del cuidado farmacéutico", el índice fue de 0.948, también reflejando una fiabilidad muy alta (ver anexo 04).

Además, se detallaron los métodos utilizados para el análisis de datos, inicialmente, se realizaron análisis descriptivos para visualizar y conceptualizar los niveles de frecuencia y porcentaje de las variables investigadas, como paso siguiente, se llevó a cabo un análisis inferencial para probar las hipótesis de la investigación, este análisis incluyó una prueba de normalidad, que permitió determinar la prueba estadística más adecuada en función de la distribución de los datos, este enfoque integral no solo facilitó la comprensión detallada de los datos recolectados, sino que también proporcionó una base sólida para la validación de las hipótesis planteadas, asegurando la precisión y relevancia de los resultados obtenidos.

Finalmente, se abordaron los aspectos éticos de la investigación, siguiendo los principios establecidos por el Informe Belmont en 1979, estos principios éticos fundamentales, que incluyen el respeto por las personas, la beneficencia y la justicia, guían la conducta de la investigación, el respeto por las personas requiere tratar a los individuos como seres autónomos y proteger a aquellos con autonomía reducida, la beneficencia se centra en minimizar los daños y maximizar los beneficios, y la justicia exige una distribución equitativa de las cargas y beneficios de la investigación (Lolas, 2001), además, se aseguró que todos los participantes dieran su consentimiento informado y comprendieran los objetivos del estudio, garantizando su bienestar y dignidad durante todo el proceso.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de supervisión interna en una cadena de boticas de Perú 2024

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable 1: Supervisión interna	Bajo	2	1.8%
	Medio	24	22%
	Alto	83	76.1%
Total		109	100%

Nota. Información obtenida de la muestra determinada

Interpretación:

En la tabla 1; El análisis del nivel de supervisión interna en una cadena de boticas de Perú durante 2024 muestra que una mayoría abrumadora de los encuestados, el 76,1%, percibe la supervisión interna como alta, mientras que el 22% la considera media y solo el 1,8% la evalúa como baja, estos resultados sugieren que la supervisión interna en esta cadena de boticas es percibida mayoritariamente como eficiente y efectiva, aunque existe una pequeña fracción que podría estar experimentando desafíos o deficiencias en la supervisión, lo que indica la importancia de mantener y posiblemente mejorar las prácticas de supervisión para asegurar una alta calidad constante.

Tabla 2

Nivel de calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable 2: Calidad de cuidado farmacéutico	Bajo	2	1.8%
	Medio	16	14.7%
	Alto	91	83.5%
Total		109	100%

Nota. Información obtenida de la muestra determinada

Interpretación:

En la tabla 2; El análisis del nivel de calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú durante 2024 muestra que una gran mayoría de los encuestados, el 83,5%, percibe la calidad del cuidado farmacéutico como alta, el 14,7% la considera media y solo el 1,8% la evalúa como baja, estos resultados indican que la calidad del cuidado farmacéutico es mayoritariamente percibida como excelente, aunque existe una pequeña fracción que percibe áreas de mejora, estos datos sugieren que mantener los altos estándares de calidad en el cuidado farmacéutico es crucial, y se debe prestar atención a las áreas que requieren mejoras para asegurar una calidad consistente y óptima en todos los niveles.

Tabla 3*Análisis cruzado de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico*

			Supervisión Interna			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Calidad de cuidado farmacéutico	Bajo	N	0	2	0	2
		%	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%
	Medio	N	2	7	7	16
		%	1,8%	6,4%	6,4%	14,7%
	Alto	N	0	15	76	91
		%	0,0%	13,8%	69,7%	83,5%
Total		N	2	24	83	109
		%	1,8%	22,0%	76,1%	100,0%

Nota. Tabla cruzada de las variables de investigación

Interpretación:

El análisis cruzado entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú durante 2024 revela que, entre los encuestados que perciben una calidad de cuidado farmacéutico baja, el 1,8% también perciben una supervisión interna media y ninguno la percibe como alta o baja, de los que perciben una calidad media, el 1,8% también perciben una supervisión interna baja, el 6,4% una supervisión media y el 6,4% una supervisión alta, en cuanto a los que perciben una calidad alta, ninguno la percibe como baja, el 13,8% como media y una mayoría del 69,7% como alta, estos resultados indican que existe una correlación positiva entre una buena supervisión interna y una alta calidad de cuidado farmacéutico, sugiriendo que mejoras en la supervisión interna pueden conducir a mejoras significativas en la calidad del cuidado farmacéutico.

Antes de demostrar los objetivos de investigación se procedió a la ejecución de la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov, para muestras mayores a 50, los resultados de dicha prueba arrojaron un índice de significancia menor al 5%, por lo que se determinó una distribución no normal por ende se ejecutó la prueba de Spearman (Ver anexo 07)

Para la interpretación de resultados se establece la escala de Spearman para poder interpretar el nivel de relación de nuestros resultados (Ver anexo 07)

Hi: Existe relación significativa entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Tabla 4

Correlación entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Prueba de Spearman	Calidad de cuidado farmacéutico	
Supervisión interna	Coeficiente	0.735
	Significancia	0.000
	Muestra	109

Nota. Análisis de Spearman (Ver anexo 07)

En la Tabla 4, se analiza la correlación entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, con un $r_s = 0.735$, lo cual indica una correlación positiva alta entre estas dos variables, y un p-valor de 0.000, sugiere que un aumento en la supervisión interna está asociado con una mejora en la calidad del cuidado farmacéutico, este hallazgo implica que prácticas efectivas de supervisión interna en las boticas pueden desempeñar un papel crucial en la mejora de la calidad del cuidado farmacéutico, posiblemente a través de un mejor cumplimiento de los estándares de servicio, una mayor precisión en la dispensación de medicamentos y un manejo más riguroso de las interacciones medicamentosas y contraindicaciones.

Ha1: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Ho1: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Tabla 5

Correlación entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Prueba de Spearman	Calidad de cuidado farmacéutico	
Supervisión interna	Coeficiente	0.692
“Comunicación organizacional”	Significancia	0.000
	Muestra	109

Nota. Análisis de Spearman (Ver anexo 07)

En la Tabla 5, se analiza la correlación entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, con un $r_s = 0.692$, lo cual indica una correlación positiva alta entre estas dos variables y un p-valor de 0.000, sugiere que una comunicación organizacional efectiva en la supervisión interna está asociada con una mejora en la calidad del cuidado farmacéutico.

Este hallazgo resalta la importancia de una buena comunicación dentro de los procesos de supervisión interna, una comunicación efectiva puede facilitar la comprensión clara de las políticas, procedimientos y estándares de calidad, lo que a su vez puede mejorar la precisión y el cumplimiento en la dispensación de medicamentos y el servicio al cliente.

Dado el impacto significativo de la comunicación en la supervisión interna sobre la calidad del cuidado farmacéutico, sería beneficioso para la cadena de boticas seguir invirtiendo en entrenamiento y herramientas que fortalezcan las habilidades comunicativas de sus supervisores y empleados.

Ha2: Existe relación significativa entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Ho2: No existe relación significativa entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Tabla 6

Correlación entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Prueba de Spearman	Calidad de cuidado farmacéutico	
Supervisión interna “Seguimiento”	Coeficiente	0.788
	Significancia	0.000
	Muestra	109

Nota. Análisis de Spearman (Ver anexo 07)

En la Tabla 6, se examina la correlación entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, con un $r_s = 0.788$, lo cual indica una correlación positiva alta entre estas dos variables, y un p-valor de 0.000, sugiere que un seguimiento efectivo en la supervisión interna está fuertemente asociado con una mejora en la calidad del cuidado farmacéutico.

Este hallazgo subraya la importancia del seguimiento continuo en las prácticas de supervisión dentro de las boticas, el seguimiento asegura que las políticas y procedimientos no sólo se implementen, sino que se mantengan a lo largo del tiempo, lo cual es crucial para sostener y mejorar la calidad del cuidado farmacéutico ofrecido a los clientes, esto incluye verificar que los estándares de calidad se cumplan de manera consistente y responder proactivamente a cualquier desviación de estos estándares.

Ha3: Existe relación significativa entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Ho3: Existe relación significativa entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Tabla 7

Correlación entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.

Prueba de Spearman	Calidad de cuidado farmacéutico	
Supervisión interna	Coefficiente	0.552
“Compromiso personal”	Significancia	0.000
	Muestra	109

Nota. Análisis de Spearman (Ver anexo 07)

En la Tabla 7, se examina la correlación entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, con un $r_s=0.552$, lo cual indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables y un p-valor de 0.000, sugiere que un mayor compromiso personal en la supervisión interna está asociado con una mejora en la calidad del cuidado farmacéutico.

Este hallazgo resalta la importancia del compromiso personal de los supervisores en influir positivamente en la calidad de los servicios farmacéuticos, el compromiso personal puede incluir aspectos como la diligencia, la atención al detalle y el esfuerzo para garantizar que los estándares de calidad se cumplan consistentemente.

IV. DISCUSIÓN

Para comenzar la discusión de los resultados obtenidos en el presente estudio, es importante destacar el hallazgo central: se estableció una relación significativa entre la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico, este vínculo resalta la importancia de la supervisión como un mecanismo crucial para asegurar y mejorar la calidad en la dispensación y manejo de medicamentos.

Con el fin de demostrar el objetivo de investigación se encontró que, el análisis de la correlación entre la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024 revela un $r_s=0.735$, este valor indica una correlación positiva alta, lo que sugiere que ambas variables están estrechamente relacionadas

Guardando coherencia con la investigación de Oyola (2022), quien determinó que el control o supervisión interna se relaciona con la atención del usuario de una farmacia con un $r=0.635$, esto significa que hay una correlación positiva moderada, un valor de r en este rango sugiere que las mejoras en los procesos de control o supervisión dentro de la farmacia pueden llevar a mejoras perceptibles en la satisfacción y el servicio al cliente.

Coincidiendo con Tapullima (2021), quien establece que la gestión de abastecimiento de la farmacia en su dimensión de supervisión se relaciona con la calidad de atención, con un índice de relación de 0.745, esto significa que hay una correlación positiva alta sugiere que mejoras o eficiencias en la supervisión del abastecimiento están asociadas significativamente con mejoras en la calidad de la atención que reciben los clientes en la farmacia.

Pero difiriendo de Gallardo (2022), quien no encontró relación significativa entre el control interno y la calidad de servicio de farmacia, con un $r_s=-0.174$, esto significa que hay una correlación positiva mínima y que hay evidencia suficiente para afirmar que mejoras en el control interno conducirían a una mejora en la calidad del servicio de la farmacia, o viceversa, en términos prácticos,

Con referencia al objetivo específico 1; el resultado del análisis estadístico, que muestra un $r_s=0.692$, revela una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, esta

correlación moderada indica que, aunque la relación es claramente positiva, otros factores también pueden estar influyendo en la calidad del cuidado farmacéutico, la significancia estadística de este hallazgo, subrayada por un valor de 0.000, confirma que la relación no es producto del azar y que una comunicación organizacional efectiva dentro de la supervisión interna juega un papel crucial en la mejora de la calidad del cuidado farmacéutico, esto sugiere que cuando los supervisores se comunican de manera clara y efectiva con el personal farmacéutico, estableciendo expectativas claras y proporcionando retroalimentación constructiva, se ven mejoras tangibles en cómo se administra el cuidado a los pacientes y en la gestión de medicamentos.

Verificando lo establecido por Ayala (2021), quien encontró que la comunicación entorno a la capacidad de respuesta con la calidad de atención en la farmacia y mejorar la satisfacción del usuario, con un índice de relación de 0.242, esto significa que hay una correlación baja este quiere decir que las mejoras en la capacidad de comunicación de los farmacéuticos y el personal de la farmacia, especialmente en términos de responder de manera efectiva y oportuna a las consultas y necesidades de los usuarios, pueden tener un impacto positivo en cómo los usuarios perciben la calidad del servicio que reciben, mejorar la comunicación puede no solo aumentar la satisfacción del usuario, sino también fomentar la lealtad del cliente y posiblemente influir positivamente en la salud pública al asegurar que los usuarios comprendan correctamente el uso y los beneficios de sus medicamentos.

Aprobando lo encontrado con Aldana et al (2020), quien encontró que la comunicación organizacional dentro de una farmacia tomando en consideración la supervisión de su entidad, hallando una relación 0.550 este índice indica que hay una correlación positiva moderada esto significa que más de la mitad de la variabilidad en la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios puede ser explicada por la calidad de la comunicación interna y la supervisión en la farmacia, esto sugiere que una supervisión efectiva, que promueva una comunicación clara y abierta entre el personal, puede tener un impacto directo y positivo en cómo se percibe la atención al cliente.

Coincidiendo con Barzola (2017), quien establece que la comunicación organizacional se relaciona con la calidad de atención reflejada en la satisfacción del usuario, verificado desde un 0.816, este significa que hay una correlación positiva alta, este hallazgo subraya la importancia crítica de optimizar las estrategias de comunicación dentro de la organización para mejorar la calidad de atención farmacéutico y por ende la satisfacción del paciente.

Teniendo resultados diferentes a Balderas et al (2021), quien menciona que en farmacias donde procesos clave como la dispensación de medicamentos y la gestión de inventarios están altamente automatizados, la calidad de la atención podría depender más de la tecnología utilizada que de la comunicación entre el personal, en estos casos, los sistemas automatizados manejan gran parte de la interacción y la eficiencia operativa, reduciendo el impacto de la comunicación interpersonal, considerando que los parámetros de cuidado farmacéutico son prescindibles si hubiera los aspectos tecnológicos necesarios

Para demostrar el objetivo específico 2; el análisis estadístico realizado revela un $r_s = 0.788$, indicando una correlación positiva alta entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024. Esta alta correlación sugiere que el seguimiento eficaz de las actividades de supervisión interna es un determinante crítico para la calidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos, el hecho de que este resultado sea estadísticamente significativo, con un p-valor de 0.000, refuerza la validez de la asociación y confirma que no es producto del azar, esto implica que mejoras en el seguimiento de la supervisión interna, tales como la revisión regular de los procedimientos, el monitoreo constante de la adherencia a las normas y la evaluación periódica de las competencias del personal farmacéutico, están directamente relacionadas con una mayor calidad en el cuidado ofrecido a los pacientes.

Verificando a Terrel (2022), quien encontró que el seguimiento y el control interno se relaciona con el cumplimiento de la gestión en la calidad de atención con un índice de 0.836 determinando parámetros de correlación positiva alta, este índice indica una relación muy fuerte, sugiriendo que los mecanismos efectivos de seguimiento y control interno están altamente relacionados con la

mejora en el cumplimiento de la gestión, lo que a su vez se traduce en una mayor calidad de atención, esta relación puede interpretarse como una evidencia de que al establecer procesos de seguimiento y control internos robustos, una organización puede asegurar que se adhieren a los estándares y procedimientos establecidos, lo que mejora la coherencia y la eficacia de la gestión.

Coincidiendo también con Zambrano y Zambrano (2023), Los hallazgos del estudio, que revelan una integración efectiva de políticas para la recepción de medicamentos y la cuantificación de la eficacia del control interno, indican que procedimientos robustos de control interno no solo optimizan la gestión de inventarios sino que también potencian el rendimiento general y la calidad del servicio en el sector salud, con una significancia menor a 0.05, esto sugiere que un seguimiento efectivo y una mejora continua en los procesos de control interno son cruciales para mantener y elevar los estándares de atención en las organizaciones de salud.

Ayudando lo descrito por Peña y Delgado (2020), quien estableció que una gestión eficaz del suministro y una adecuada disponibilidad de medicamentos e insumos son fundamentales para un seguimiento efectivo del paciente, lo que a su vez podría influir positivamente en la calidad del cuidado, si los sistemas de salud logran mantener una buena gestión de sus recursos, especialmente en tiempos de crisis, esto podría permitir un seguimiento más consistente y efectivo, mejorando la calidad general del cuidado que reciben los pacientes.

No demostrando lo establecido por Castillo et al. (2020), sobre la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos en dos hospitales públicos en Perú, se destaca que, aunque la calidad general del servicio fue percibida de manera variada entre los hospitales, la investigación no se relaciona con una evaluación del seguimiento como factor directo en la calidad de cuidado. Sin embargo, se puede inferir que la variabilidad en la percepción de calidad entre hospitales podría estar parcialmente influenciada por diferencias en cómo se implementa el seguimiento y la atención continua en cada centro, aunque el estudio no aborda directamente esta relación, para entender mejor la influencia del seguimiento en la calidad del cuidado, sería necesario contar con datos

específicos sobre las prácticas de seguimiento en cada hospital y su correlación directa con las percepciones de calidad reportadas por los pacientes.

Finalmente el objetivo específico 3; el estudio revela una correlación positiva moderada entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, con un $r_s=0.552$, este nivel de correlación positiva moderada indica que, mientras existe una relación positiva entre estas dos variables, otros factores también podrían estar influyendo en la calidad del cuidado farmacéutico, la significancia estadística de este resultado, con un p-valor de 0.000, asegura que la asociación observada no es fruto del azar, sino que refleja una verdadera relación en el entorno estudiado.

Apoyando lo establecido por Arévalo (2023), quien estableció como el compromiso organizacional se relaciona con la atención con un índice de 0.286, este valor indica que existe una correlación positiva baja esto significa que hay alguna asociación entre cuánto se comprometen los empleados con la organización y la calidad del servicio que brindan a los usuarios, pero la relación no es muy fuerte, aunque hay un vínculo entre estas variables, un coeficiente de este nivel implica que otros factores adicionales al compromiso organizacional también juegan roles importantes en determinar la calidad de la atención en la farmacia, esto sugiere que mientras el compromiso organizacional tiene un impacto, por sí solo no es suficiente para garantizar un alto nivel de servicio, y debería considerarse junto con otros aspectos de la gestión y operación de la farmacia para mejorar la atención al cliente.

Guardando coherencia con Herrera (2020), quien determinó la relación del compromiso con la calidad de servicio, con un $r_s= 0.917$, verificando una correlación positiva alta significativa, verificando que a medida que aumenta el compromiso organizacional, también lo hace la calidad del servicio de manera notable, esto destaca la importancia del compromiso del personal como un factor crítico para alcanzar altos estándares de servicio en cualquier organización, especialmente en servicios orientados al cliente como los de una farmacia, en este contexto, las estrategias para mejorar el compromiso organizacional podrían ser una vía efectiva para mejorar sustancialmente la calidad del servicio.

También con García (2022), quien encontró relación con el compromiso organizacional y la calidad de servicio asistencial, con un $r_s=0.803$, hallando una correlación positiva alta, este valor indica que el compromiso de los empleados con la organización está significativamente ligado a la calidad de los servicios asistenciales que proporcionan, una correlación tan alta implica que iniciativas para aumentar el compromiso organizacional pueden tener efectos positivos directos y notables en la mejora de la calidad del servicio asistencial, en resumen, el compromiso organizacional no solo es un aspecto crítico de la gestión interna, sino que también juega un papel crucial en la calidad del servicio al cliente, siendo una área clave de enfoque para las políticas de desarrollo de personal y mejoramiento continuo en los servicios de asistencia.

Pero obteniendo resultados contrario a González (2022), quien no encontró relación entre el compromiso organizacional y la calidad de atención con un $r_s=0.264$ que significa que hay una correlación positiva baja, esto significa que no hay suficiente evidencia para afirmar que un mayor compromiso organizacional mejore la calidad de la atención en la organización, la debilidad de esta correlación y la falta de significancia estadística sugieren que otros factores podrían ser más influyentes en determinar la calidad de la atención, y que el compromiso organizacional, por sí solo, no tiene un impacto claro y directo en la calidad de la atención al cliente en este contexto específico, esto implica la necesidad de explorar y posiblemente enfocarse en otras áreas o variables para mejorar la calidad de atención.

V. CONCLUSIONES

Para demostrar el objetivo general: Se determinó correlación positiva alta (coeficiente de 0.735) entre la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, lo que sugiere que un aumento en la supervisión interna está asociado con una mejora en la calidad del cuidado farmacéutico, este resultado, estadísticamente significativo con un p-valor de 0.000.

Para demostrar el objetivo específico 1: Se encontró que la comunicación organizacional de la supervisión interna se tiene una correlación positiva alta (coeficiente de 0.692) con la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, este resultado, estadísticamente significativo con un p-valor de 0.000, verificando que los parámetros de comunicación dentro de la organización entorno a la supervisión mejoran la calidad de cuidado farmacéutico.

Para demostrar el objetivo específico 2: Se determinó una alta correlación significativa (coeficiente de 0.788) significativo con un p-valor de 0.000, entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, lo que sugiere que un seguimiento efectivo en la supervisión interna está fuertemente asociado con una mejora en la calidad del cuidado farmacéutico.

Para demostrar el objetivo específico 3: Se determinó una correlación positiva moderada (coeficiente de 0.552) con un p-valor de 0.000, entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad del cuidado farmacéutico en una cadena de boticas en Perú para el año 2024, lo que sugiere que un mayor compromiso personal en la supervisión interna está asociado con una mejora en la calidad del cuidado farmacéutico.

VI. RECOMENDACIONES

Para el objetivo de investigación; al gerente de operaciones, se les recomienda fortalecer y ampliar los programas de formación para supervisores en los procesos de la botica Según Pachón (2020), con el fin de mejorar sus habilidades en el monitoreo y la evaluación de los procesos farmacéuticos.

Para el objetivo específico 1; al supervisor de procesos, se les sugiere considerado a Tuneu y Poveda (2020), implementar sistemas de comunicación más efectivos dentro de la organización, esto podría incluir herramientas de comunicación digital, reuniones regulares de seguimiento y talleres que fomenten una mejor comunicación entre los supervisores y su equipo.

Para el objetivo específico 2; al gerente de recursos humanos, según Gómez (2020), se les aconseja desarrollar e implementar un sistema de seguimiento continuo que utilice indicadores de desempeño claramente definidos, este sistema debe ser revisado y actualizado regularmente para asegurar que las prácticas de supervisión sean efectivas y estén alineadas con los objetivos de calidad del cuidado farmacéutico.

Para el objetivo específico 3; al gerente de recursos humanos, Según García (2024), se les recomienda diseñar programas de reconocimiento que premien el compromiso personal y la dedicación del personal técnico, estos programas deben promover una cultura de excelencia y responsabilidad personal, lo que a su vez podría mejorar la calidad del cuidado farmacéutico ofrecido a los clientes.

REFERENCIAS

- Aldana, A., Megret, R., Garzón, M. & Brugal, E. (2021). *Percepción de la comunicación del farmacéutico desde farmacias comunitarias del municipio Santiago de Cuba*. <https://doi.org/10.46502/issn.2710-995X/2020.4.04>
- Arevalo, J. (2023). *Compromiso organizacional y calidad de atención interna del Centro de Salud Morro Solar, Jaén-Cajamarca 2022*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121700/Arevalo_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alveiro, C. (2009). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 11, núm. 1, 2009. Universidad Nacional de Misiones, Misiones, Argentina. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Ayala, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balderas, M., Gómez, D. & Nájera, J. (2021). *Evaluación de la calidad de servicio en farmacias*. ISBN: 978-607-99124-3-7. https://www.researchgate.net/publication/358270387_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicio_en_farmacias
- Barzola, J. (2017). *Comunicación organizacional y satisfacción del usuario externo en el Departamento de Farmacia, Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María 2016*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10806/Barzola_BJS.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Benedí, J., Romero, J. & Herrero, A. (2017). *Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001. Evolución de 8 años*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=149105>

- Benites, V., Saravia, H., Mezones, E., Aquije, A., Villegas, J., Rossel, G., Acossta, C. & Philipps, F. (2016). *Modelo de supervisión basado en el riesgo para instituciones prestadoras de servicios de salud como herramienta para la protección de los derechos en salud en Perú*. Rev. Perú. med. exp. salud pública vol.33 no.3 Lima jul./set. 2016. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2373>
- Castellar, F., Encinar, M., Robles, T., Vásquez, N., Abad, G., Rubio, L., Sánchez, M. & Ambrosio, A. (2024). *Compounding training programme for pharmacy technicians using a digital platform and simulation techniques*. Farmacia Hospitalaria. ISSN – 11306343. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.farma.2024.01.003>
- Castillo, E., Rosales, C. & Reyes, C. (2020). *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. ISSN 1727-897X. Medisur vol.18 no.4 Cienfuegos jul.-ago. 2020 Epub 02-Ago-2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564
- Chaverri, D. (2017). *Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales*. Rev. Ciencias Sociales 157: 185-193 / 2017 (III). ISSN: 0482-5276. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15354681012.pdf>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. & Alvarado, A. (2020). *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. Conciencia Tecnológica, núm. 60, 2020. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Contreras, O. & Garibay, N. (2020). *Comunicación organizacional. Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina*. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/in/v15n2/1688-8626-in-15-02-43.pdf>
- Deng, K., Ting, A., Kayitare, E., Ntakirutimana, T., Swallehe, O. & Bizimana, T. (2023). *Assessment of prices, availability and affordability of essential medicines in Juba County, South Sudan*. Journal of Pharmaceutical Policy and Practice. <https://joppp.biomedcentral.com/articles>

- Espinoza, H., Alvarez, A., Solís, Z., Villegas, J., Zavaleta, A., Astuvilca, J., Espinoza, R. & Béjar, R. (2021). Acceso a medicamentos en pacientes del Seguro Integral de Salud (SIS) con diabetes mellitus y/o hipertensión arterial en Perú. Rev. OFIL-ILAPHAR vol.31 no.1 Madrid ene./mar. 2021 Epub 07-Jun-2021. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x20210001000015>
- Gallardo, J. (2022). *Gestión de Abastecimiento y la Calidad del Servicio de Farmacia de una Institución Privada Oncológica, 2022.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94745/Gallardo_PJJ-SD.pdf?sequence=8
- Galdeano, C. & Valiente, A. (2010). *Competencias profesionales.* Educación química, ISSN 0187-893X. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2010000100004
- Gallego, L., Jaramillo, D., Moreno, J. & Larrotta, D. (2022). *Intervenciones para los procesos de dispensación y comunicación en hospitales universitario.* Revista Cubana de Farmacia 50(2):e701. https://www.researchgate.net/publication/361893113_Intervenciones_para_los_procesos_de_dispensacion_y_comunicacion_en_hospitales_universitarios
- García, C. (2024). *Programa de reconocimiento laboral: Fomenta el compromiso y la productividad.* <https://openwebinars.net/blog/programa-reconocimiento-laboral/>
- García, L. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de servicio del personal asistencial en un establecimiento de salud de Guanacaste, Costa Rica 2022.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96618/Garcia_GLE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Gómez, S. (2020). *Calidad en los servicios de farmacia.* <https://svfh.es/wp-content/uploads/2020/12/M%C3%93DULO-7.-CALIDAD-EN-LOS-SERVICIOS-DE-FARMACIA.pdf>

- González, J. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales, 2022*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95103/Go
nz%20c3%20a1les_RJJ-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95103/Go%20nz%20c3%20a1les_RJJ-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Gul, Y., E. (2023). *A theoretical perspective on survey method from quantitative research methods*. Kyrgyzstan-Turkey Manas University. <http://dx.doi.org/10.32743/UniPsy.2023.106.4.15254>.
- Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714. DOI: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Herrera, S. (2020). *Compromiso organizacional y calidad de servicio al personal del área de Tomografía del hospital “Daniel Alcides Carrión”, Huancayo – 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58654/Herrera_ESS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hindi, A., Campbell, S., Jacobs, S. & Schafheutle, E. (2023). *Developing a quality framework for community pharmacy: a systematic review of international literatura*. <https://bmjopen.bmj.com/content/14/2/e079820>
- Hussein, T. & Rozhgar, K. (2023) *Assessing the Validity of Experts' Value Judgment over Research Instruments*. Zanco Journal of Humanity Sciences. <http://dx.doi.org/10.21271/zjhs.27.5.21>
- Ivanovna, E., Armenovich, A., Alekseevna, N., Viktorovna, L. (2021). *Process and risk-based principles of internal control in the organization's management system*. LAPLAGE EM REVISTA 7(Extra-B):594-600. <http://dx.doi.org/10.24115/S2446-622020217Extra-B977p.594-600>
- Koster, E., Blom, L., Overbeeke, M. & Philbert, D. (2016). *Quality of pharmaceutical care at the pharmacy counter: Patients' experiences versus video observation*. Patient Preference and Adherence 10(Issue 1):363. <http://dx.doi.org/10.2147/PPA.S102032>

- Lolas, F. (2001). *Aspectos éticos de la investigación biomédica. Conceptos frecuentes en las normas escritas*. Rev. méd. Chile v.129 n.6 Santiago jun. 2001. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872001000600014>
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). *La correlación entre las actividades de interacción social registradas a través de nuevas tecnologías y el nivel de aislamiento social de las personas mayores*. Revista Mexicana De Ingeniería Biomédica, 36 (3), 181–190. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Vol. 4, núm.4., oct, 2018, pp. 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Miller, R., Wafula, F., Onoka, C., Saligram, P., Musiega, A., Ogira D., Okpani, I, Ejughermre U. & Murthy, S. (2021). *When technology precedes regulation: the challenges and opportunities of epharmacy in low-income and middleincome countries*. <https://gh.bmj.com/content/bmjgh/6/5/e005405.full.pdf#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fgh.bmj.com%2Fcontent%2Fbmjgh%2F6%2F5%2Fe005405.full.pdf%0AVisible%3A%200%25%20>
- Morillo, R., Bernardez, B., Fernández, A., Margusino, L., Martínez, J., Velez, M. & Vicente, E. (2024). *Prioritization of initiatives 2024–2027 of the strategic map of pharmaceutical outpatient care of the Spanish Society of Hospital Pharmacy*. Farmacia Hospitalaria. ISSN – 11306343. <http://dx.doi.org/10.1016/j.farma.2024.03.013>
- Morales, J. (2024). *La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau*. Revista Española de Investigaciones Sociológicas. <http://dx.doi.org/10.54777/cis/reis.4.129>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica. Revisiones temáticas*. Liver Research Unit. Hospital Universitario Reina Sofía. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>

- Navas, W., Catota, V. & Ramírez, S. (2023). *Calidad total. Herramienta para crear valor*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/954666.pdf>
- Oberheiden, N. (2020). *Pharmacy Compliance: What Do You Need to Know?* <https://natlawreview.com/article/pharmacy-compliance-what-do-you-need-to-know>
- OECD (2018). *Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264310681-es.pdf?expires=1714967934&id=id&accname=guest&checksum=667769C05F6E10C5F11F9AC60448F7FA>
- Oviedo, H. & Campo, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. *rev.colomb.psiquiatr.* vol.34 no.4 Bogotá Sep./Dec. 2005. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Oyola, E. (2022). *Control interno y atención al usuario de farmacia del hospital “Victor Ramos Guardia” - Huaraz, 2018*. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66312f42-034b-4c8f-a85f-53fc9c8a1f24/content>
- Pachón, P. (2020). *Plan de capacitación para la organización SEMEDICAL S.A.S*. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10181/LagosCesar2020.pdf?sequence=1>
- Peña, T. & Delgado, J. (2020). *Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148/176>
- Prezelj, I. (2015). *Comprehensive Security and Some Implemental Limits*. *Information & Security: An International Journal*. <http://dx.doi.org/10.11610/isij.3301>
- Priscila, B. & Murillo, D. (2021). *La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, vol. 6, núm. 12, pp. 179-212, 2021. Fundación Koinonía. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/html/>

- Rodríguez, R. (2024). *Dispensing Service: An Essential Service Provided by Community Pharmacy to Enhance Patient Safety. A Case Study*. *Farmaceuticos Comunitarios*, Volume 16, Issue 1, Pages 55 – 60. ISSN 18858619. [http://dx.doi.org/10.33620/FC.2173-9218.\(2024\).04](http://dx.doi.org/10.33620/FC.2173-9218.(2024).04)
- Rojas, C., Segura, S., Lizano, C. & Cordero, E. (2023). Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. *Rev. OFIL-ILAPHAR* vol.32 no.4 Madrid oct./dic. 2022 Epub 23-Oct-2023. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2022000400006>
- Román, C., Urgilez, P. & Andrade, D. (2020). *Consideraciones éticas en la dispensación de medicamentos en farmacias de Ecuador*. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. ISSN 1729-519X. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000600015
- Salamo, M., Palchik, V., Botta, C., Colautti M., Bianchi, M. & Traverso, M. (2013). *Seguridad del paciente: aplicación de gestión de calidad para prevenir errores de medicación en el circuito de uso de medicamentos*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2012.05.004>
- Suárez, J., Godue, C., García, J., Magaña, L., Rabionet, S., Concha, J., Vásquez, M., Darío, R., Mujica, O., Cabezas, C., Liendo, L. & Castellanos, J. (2013). *Competencias esenciales en salud pública: un marco regional para las Américas*. *Rev Panam Salud Publica*. 2013;34(1):47–53. <https://scielosp.org/pdf/rpsp/v34n1/07.pdf>
- Taherdoost, H. (2022) *Designing a Questionnaire for a Research Paper: A Comprehensive Guide to Design and Develop an Effective Questionnaire*. University Canada West, Vancouver. DOI: <https://doi.org/10.51983/ajms-2022.11.1.3087>
- Tapullima, A. (2021). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en el Hospital II-1 Moyobamba, 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64951/Tapullima_PA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Terrel, E. (2022). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector farmacéutico de Lima*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94520/Terrel_CEJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Thompson, G. & Glaso, L. (2018). Situational leadership theory: a test from a leader-follower congruence approach. *Leadership & Organization Development Journal* 39(5):574-591. <http://dx.doi.org/10.1108/LODJ-01-2018-0050>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Tuneu, L. & Poveda, J. (2020). *Comunicación del farmacéutico de hospital con los equipos de salud*. Farmacia Hospitalaria. <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap23.pdf>
- Ugarte, O. (2019). *Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú*. An. Fac. med. vol.80 no.1 Lima ene./mar. 2019. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i1.15878>
- Vega, L. & Nieves, A. (2016). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Ciencias Holguín, vol. 22, núm. 1, enero-marzo, 2016, pp. 1-19. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Holguín, Cuba. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Zaid, M., Buntat, Y., Ashraf, M., Rasid, A. & Ahad, R. (2019). *Organizational Commitment Survey: A Confirmatory Factorial Analysis Based on Vocational Colleges Teachers Sample*. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*. ISSN: 2249-8958 (Online), Volume-8 Issue-5C. <https://www.ijeat.org/wp-content/uploads/papers/v8i5C/E10410585C19.pdf>
- Zambrano-Cruzatty, C. & Zambrano-Intriago, M., (2023). *Sistema de Control Interno y su Incidencia en el Manejo del Inventario de Medicinas e Insumos Médicos, Centro de Salud Andrés de Vera del Cantón*

Portoviejo, 2022. 593 Digital Publisher CEIT, 8(6), 287-299,
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.6.2134>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en</p>	<p>Hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de</p>	<p>Supervisión interna</p> <p>Calidad de cuidado farmacéutico</p>	<p>Comunicación organizacional</p> <p>Seguimiento de actividades</p> <p>Compromiso personal</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Seguridad</p> <p>Mejora continua</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal – Correlacional</p> <p>Población: 150 trabajadores</p> <p>Muestra: 109 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Validez – Juicio de Expertos</p>

<p>boticas de Perú, 2024?, ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024?, ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso del personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024?</p>	<p>una cadena de boticas de Perú, 2024. Determinar la relación que existe entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Determinar la relación que existe entre el compromiso del personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024</p>	<p>boticas de Perú, 2024. Existe relación significativa entre el seguimiento de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Existe relación significativa entre el compromiso personal de la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024</p>			<p>Confiabilidad – Alfa de Cronbach. Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva Estadística Inferencial</p>
---	--	--	--	--	--

Anexo 02: Tabla de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Supervisión interna	La supervisión interna es un proceso clave dentro de las organizaciones que implica la revisión y evaluación sistemática de las actividades y operaciones para asegurar que se cumplan los objetivos y estándares establecidos, esta función no solo ayuda a verificar el cumplimiento de políticas y normativas, sino que también busca mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos internos. (Benites et al, 2016)	Es la medición de la variable mediante la ejecución de un cuestionario construido para medir la percepción de la muestra determinada.	Comunicación organizacional	Intercambio de información Flujo de información en diferentes niveles Medios de comunicación Interacción entre departamentos	Ordinal
			Seguimiento de actividades	Evaluación continua Procesos Desempeño del personal Cumplimiento de estándares Objetivos	
			Compromiso personal	Conexión psicológica hacia el trabajo Compromiso Voluntad Esfuerzo Metas	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de cuidado farmacéutico	La calidad del cuidado farmacéutico se refiere a la provisión de servicios que aseguran el bienestar del paciente, integrando la competencia profesional, que implica el conocimiento y habilidades actualizadas del farmacéutico, la seguridad, que se enfoca en minimizar riesgos y evitar errores en la terapia farmacológica, y la mejora continua, que busca la evaluación y perfeccionamiento constante de los procesos y servicios, manteniendo así elevados estándares en la atención farmacéutica (Torres y Vásquez, 2015).	Es la medición de la variable mediante la ejecución de un cuestionario construido para medir la percepción de la muestra determinada	Competencia profesional	Habilidades blandas Conocimientos Actitudes Efectividad	Ordinal
			Seguridad	Prácticas Procedimientos Manutención de medicamentos	
			Mejora continua	Optimización Mejora del servicio Capacitación Seguridad Evaluación	

Anexo 03: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO SUPERVISIÓN INTERNA

Instrucciones: Estimados participantes, lean comprensivamente y marquen con aspa (x) en casillero que consideren necesario. El instrumento es anónimo, por eso procuren trabajar con seriedad, veracidad e independencia. Las puntuaciones son: 5= Siempre, 4= Casi siempre, 3= A veces, 2= Casi nunca y 1= Nunca.

ítems	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Comunicación organizacional					
1. ¿El intercambio de información se realiza de manera eficiente en nuestra organización?					
2. ¿Se utiliza la información intercambiada para realizar mejoras continuas dentro de los procesos?					
3. ¿El flujo de información entre los diferentes niveles de la entidad es siempre eficiente?					
4. ¿Hay una comunicación constante y un flujo adecuado de información relacionada con posibles riesgos?					
5. ¿Los jefes a cargo utilizan diferentes medios de comunicación de manera efectiva para compartir información relevante?					
6. ¿Existe interacción constante y efectiva entre los departamentos o unidades de la organización?					
7. ¿Las interacciones entre profesionales son siempre eficientes y contribuyen a la productividad?					
Dimensión 2: Seguimiento de actividades					

8. ¿Se realizan evaluaciones continuas a los procesos ejecutados en la organización?					
9. ¿Se evalúa continuamente el desempeño de todos tus compañeros?					
10. ¿Consideras que las evaluaciones realizadas son eficientes?					
11. ¿Existe un seguimiento sistemático de las actividades durante los procesos de ejecución?					
12. ¿Se realiza un seguimiento continuo al desempeño del personal?					
13. ¿Se cumplen consistentemente los estándares establecidos por la organización?					
14. ¿Se alcanzan los objetivos planteados por la organización?					
15. ¿Se realiza un seguimiento de los objetivos para medir adecuadamente las actividades cumplidas?					
Dimensión 3: Compromiso Personal					
16. ¿Sientes una conexión emocional con tu centro de trabajo?					
17. ¿Consideras que cumples siempre con los compromisos que le debes a la entidad?					
18. ¿Realizas tus actividades diarias con voluntad?					
19. ¿Te esfuerzas constantemente por ser eficiente en tu trabajo?					
20. ¿Sientes un compromiso profundo por alcanzar tus metas organizacionales?					

Medición de la variable: Supervisión Interna

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor(a) Referencia	Miller et al, (2021).
Autora de Adaptación	De la Cruz (2024)
Ámbito de aplicación	Trabajador de una Cadena de Boticas
Tiempo de aplicación	10 minutos
Muestra	109 trabajadores
Administración	Online
Objetivo	Medir la Supervisión Interna
Evalúa	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

CUESTIONARIO CALIDAD DE CUIDADO FARMACÉUTICO

Instrucciones: Estimados participantes, lean comprensivamente y marquen con aspa (x) en casillero que consideren necesario. El instrumento es anónimo, por eso procuren trabajar con seriedad, veracidad e independencia. Las puntuaciones son: 5= Totalmente de Acuerdo, 4= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en Desacuerdo, 2= En desacuerdo y 1= Totalmente en Desacuerdo.

Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Competencia profesional					
1. Siempre proporciono una explicación clara y orientada a tus necesidades cuando te atiendo.					
2. Mi trato hacia ti es empático en cada visita.					
3. El servicio que proporciono es siempre rápido y eficiente.					
4. Poseo los conocimientos adecuados para emitir un tratamiento correcto en todo momento.					
5. Mi actitud durante la atención es siempre buena y profesional.					
6. Los tratamientos que recomiendo son efectivos en todo momento.					
Dimensión 2: Seguridad					
7. Siempre existen prácticas de seguridad en el lugar donde te atiendo.					
8. Las prácticas de seguridad que implementamos son siempre eficientes.					
9. El establecimiento cuenta siempre con prácticas adecuadas para la seguridad de los medicamentos.					
10. Siempre contamos con algún protocolo establecido para los procedimientos que ejecutamos.					

11. Los procedimientos implementados son siempre eficientes.					
12. Siempre proporciono orientación adecuada sobre la seguridad en la manutención de los medicamentos.					
13. Los medicamentos están siempre bien almacenados y en condiciones óptimas.					
Dimensión 3: Mejora continua					
14. Siempre optimizamos los procesos en el establecimiento.					
15. Siempre establecemos parámetros de mejora continua en los procesos para atenderte.					
16. Mejoramos constantemente el servicio que recibes.					
17. Recibo recomendaciones frecuentemente para la mejora del servicio.					
18. Los farmacéuticos están siempre adecuadamente capacitados.					
19. La atención recibida cumple siempre con tus expectativas de seguridad.					
20. Después de tu evaluación, siempre mejoramos nuestra atención.					

Medición de la variable: Calidad de cuidado Farmacéutico

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor(a) de Referencia	Hindi et al (2023)
Autora de Adaptación	De la Cruz (2024)
Ámbito de aplicación	Trabajador una Cadena de Boticas
Tiempo de aplicación	10 minutos
Muestra	109 clientes
Administración	Online
Objetivo	Medir la Calidad de cuidado Farmacéutico
Evalúa	5= Totalmente de Acuerdo, 4= De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en Desacuerdo, 2= En desacuerdo y 1= Totalmente en Desacuerdo

Anexo 04: Evaluación de Juicio de Expertos

Tabla 1

Resumen de la validación de juicio de expertos

Experto Validador Apellidos y Nombres	Especialidad	Decisión del Experto	Tipo de validador
Víctor Juan Perea Guanilo	Ing. Estadista	Aplicable	Estadista
Eddy Eugenio García García	Dr. Psicología	Aplicable	Metodólogo
Robert Peter Ángeles Reyes	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud	Aplicable	De Especialidad

Primer Experto Validador (Estadista)

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024; Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del Cuestionario Supervisión Interna

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación organizacional	Intercambio de información	21. ¿El intercambio de información se realiza de manera eficiente en nuestra organización?	1	1	1	1	
		22. ¿Se utiliza la información intercambiada para realizar mejoras continuas dentro de los procesos?	1	1	1	1	
	Flujo de información en diferentes niveles	23. ¿El flujo de información entre los diferentes niveles de la entidad es siempre eficiente?	1	1	1	1	
		24. ¿Hay una comunicación constante y un flujo adecuado de información relacionada con posibles riesgos?	1	1	1	1	
	Medios de comunicación	25. ¿Los jefes a cargo utilizan diferentes medios de comunicación de manera efectiva para compartir información relevante?	1	1	1	1	
	Interacción entre departamentos	26. ¿Existe interacción constante y efectiva entre los departamentos o unidades de la organización?	1	1	1	1	
		27. ¿Las interacciones entre profesionales son siempre eficientes y contribuyen a la productividad?	1	1	1	1	
	Seguimiento de actividades	Evaluación continua	28. ¿Se realizan evaluaciones continuas a los procesos	1	1	1	1

		ejecutados en la organización?					
		29. ¿Se evalúa continuamente el desempeño de todos tus compañeros?	1	1	1	1	
		30. ¿Consideras que las evaluaciones realizadas son eficientes?	1	1	1	1	
	Procesos	31. ¿Existe un seguimiento sistemático de las actividades durante los procesos de ejecución?	1	1	1	1	
	Desempeño del personal	32. ¿Se realiza un seguimiento continuo al desempeño del personal?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares	33. ¿Se cumplen consistentemente los estándares establecidos por la organización?	1	1	1	1	
	Objetivos	34. ¿Se alcanzan los objetivos planteados por la organización?	1	1	1	1	
	Evaluación continua	35. ¿Se realiza un seguimiento de los objetivos para medir adecuadamente las actividades cumplidas?	1	1	1	1	
Compromiso personal	Conexión psicológica hacia el trabajo	36. ¿Sientes una conexión emocional con tu centro de trabajo?	1	1	1	1	
	Compromiso	37. ¿Consideras que cumples siempre con los compromisos que le debes a la entidad?	1	1	1	1	
	Voluntad	38. ¿Realizas tus actividades diarias con voluntad?	1	1	1	1	
	Esfuerzo	39. ¿Te esfuerzas constantemente por ser eficiente en tu trabajo?	1	1	1	1	
	Metas	40. ¿Sientes un compromiso profundo por alcanzar tus metas organizacionales?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Supervisión Interna
Objetivo del instrumento	Medir la Supervisión Interna
Nombres y apellidos del experto	Víctor Juan Perea Guanilo
Documento de identidad	18161683
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Ing. Estadista
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gerencia Regional de Salud
Cargo	Estadista
Número telefónico	985602030
Firma	
Fecha	07 de junio del 2024

Matriz de validación del Cuestionario Calidad de Cuidado Farmacéutico

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Competencia profesional	Habilidades blandas	21. Siempre proporciono una explicación clara y orientada a tus necesidades cuando te atiendo.	1	1	1	1	
		22. Mi trato hacia ti es empático en cada visita.	1	1	1	1	
		23. El servicio que proporciono es siempre rápido y eficiente.	1	1	1	1	
	Conocimientos	24. Poseo los conocimientos adecuados para emitir un tratamiento correcto en todo momento.	1	1	1	1	
	Actitudes	25. Mi actitud durante la atención es siempre buena y profesional.	1	1	1	1	
	Efectividad	26. Los tratamientos que recomiendo son efectivos en todo momento.	1	1	1	1	
Seguridad	Prácticas	27. Siempre existen prácticas de seguridad en el lugar donde te atiendo.	1	1	1	1	
		28. Las prácticas de seguridad que implementamos son siempre eficientes.	1	1	1	1	
		29. El establecimiento cuenta siempre con prácticas adecuadas para la seguridad de los medicamentos.	1	1	1	1	

	Procedimientos	30. Siempre contamos con algún protocolo establecido para los procedimientos que ejecutamos.	1	1	1	1	
		31. Los procedimientos implementados son siempre eficientes.	1	1	1	1	
	Manutención de medicamentos	32. Siempre proporciono orientación adecuada sobre la seguridad en la manutención de los medicamentos.	1	1	1	1	
		33. Los medicamentos están siempre bien almacenados y en condiciones óptimas.	1	1	1	1	
Mejora continua	Optimización	34. Siempre optimizamos los procesos en el establecimiento.	1	1	1	1	
	Mejora del servicio	35. Siempre establecemos parámetros de mejora continua en los procesos para atenderte.	1	1	1	1	
		36. Mejoramos constantemente el servicio que recibes.	1	1	1	1	
		37. Recibo recomendaciones frecuentemente para la mejora del servicio.	1	1	1	1	
	Capacitación	38. Los farmacéuticos están siempre adecuadamente capacitados.	1	1	1	1	
	Seguridad	39. La atención recibida cumple siempre con tus expectativas de seguridad.	1	1	1	1	
	Evaluación	40. Después de tu evaluación, siempre	1	1	1	1	

		mejoramos nuestra atención.					
--	--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad del cuidado farmacéutico
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad del cuidado farmacéutico
Nombres y apellidos del experto	Víctor Juan Perea Guanilo
Documento de identidad	18161683
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Ing. Estadista
Nacionalidad	Peruana
Institución	Gerencia Regional de Salud
Cargo	Estadista
Número telefónico	985602030
Firma	
Fecha	07 de junio del 2024

Experto Validador 2 (Metodólogo)

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024; Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del Cuestionario Supervisión Interna

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación organizacional	Intercambio de información	1. ¿El intercambio de información se realiza de manera eficiente en nuestra organización?	1	1	1	1	
		2. ¿Se utiliza la información intercambiada para realizar mejoras continuas dentro de los procesos?	1	1	1	1	
	Flujo de información en diferente niveles	3. ¿El flujo de información entre los diferentes niveles de la entidad es siempre eficiente?	1	1	1	1	
		4. ¿Hay una comunicación constante y un flujo adecuado de información relacionada con posibles riesgos?	1	1	1	1	
	Medios de comunicación	5. ¿Los jefes a cargo utilizan diferentes medios de comunicación de manera efectiva para compartir información relevante?	1	1	1	1	
	Interacción entre departamentos	6. ¿Existe interacción constante y efectiva entre los departamentos o unidades de la organización?	1	1	1	1	
		7. ¿Las interacciones entre profesionales son siempre eficientes y contribuyen a la productividad?	1	1	1	1	
Seguimiento de actividades	Evaluación continua	8. ¿Se realizan evaluaciones continuas a los procesos	1	1	1	1	

		ejecutados en la organización?					
		9. ¿Se evalúa continuamente el desempeño de todos tus compañeros?	1	1	1	1	
		10. ¿Consideras que las evaluaciones realizadas son eficientes?	1	1	1	1	
	Procesos	11. ¿Existe un seguimiento sistemático de las actividades durante los procesos de ejecución?	1	1	1	1	
	Desempeño del personal	12. ¿Se realiza un seguimiento continuo al desempeño del personal?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares	13. ¿Se cumplen consistentemente los estándares establecidos por la organización?	1	1	1	1	
	Objetivos	14. ¿Se alcanzan los objetivos planteados por la organización?	1	1	1	1	
	Evaluación continua	15. ¿Se realiza un seguimiento de los objetivos para medir adecuadamente las actividades cumplidas?	1	1	1	1	
Compromiso personal	Conexión psicológica hacia el trabajo	16. ¿Sientes una conexión emocional con tu centro de trabajo?	1	1	1	1	
	Compromiso	17. ¿Consideras que cumples siempre con los compromisos que le debes a la entidad?	1	1	1	1	
	Voluntad	18. ¿Realizas tus actividades diarias con voluntad?	1	1	1	1	
	Esfuerzo	19. ¿Te esfuerzas constantemente por ser eficiente en tu trabajo?	1	1	1	1	
	Metas	20. ¿Sientes un compromiso profundo por alcanzar tus metas organizacionales?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Supervisión Interna
Objetivo del instrumento	Medir la Supervisión Interna
Nombres y apellidos del experto	Eddy Eugenio García García
Documento de identidad	07840149
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Dr. Psicología
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente de investigación
Número telefónico	-
Firma	
Fecha	04 de junio del 2024

Matriz de validación del Cuestionario Calidad de Cuidado Farmacéutico

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Competencia profesional	Habilidades blandas	1. Siempre proporciono una explicación clara y orientada a tus necesidades cuando te atiendo.	1	1	1	1	
		2. Mi trato hacia ti es empático en cada visita.	1	1	1	1	
		3. El servicio que proporciono es siempre rápido y eficiente.	1	1	1	1	
	Conocimientos	4. Poseo los conocimientos adecuados para emitir un tratamiento correcto en todo momento.	1	1	1	1	
	Actitudes	5. Mi actitud durante la atención es siempre buena y profesional.	1	1	1	1	
	Efectividad	6. Los tratamientos que recomiendo son efectivos en todo momento.	1	1	1	1	
Seguridad	Prácticas	7. Siempre existen prácticas de seguridad en el lugar donde te atiendo.	1	1	1	1	
		8. Las prácticas de seguridad que implementamos son siempre eficientes.	1	1	1	1	
		9. El establecimiento cuenta siempre con prácticas adecuadas para la seguridad de los medicamentos.	1	1	1	1	
	Procedimientos	10. Siempre contamos con algún protocolo	1	1	1	1	

		establecido para los procedimientos que ejecutamos.					
		11. Los procedimientos implementados son siempre eficientes.	1	1	1	1	
	Manutención de medicamentos	12. Siempre proporciono orientación adecuada sobre la seguridad en la manutención de los medicamentos.	1	1	1	1	
		13. Los medicamentos están siempre bien almacenados y en condiciones óptimas.	1	1	1	1	
Mejora continua	Optimización	14. Siempre optimizamos los procesos en el establecimiento.	1	1	1	1	
	Mejora del servicio	15. Siempre establecemos parámetros de mejora continua en los procesos para atenderte.	1	1	1	1	
		16. Mejoramos constantemente el servicio que recibes.	1	1	1	1	
		17. Recibo recomendaciones frecuentemente para la mejora del servicio.	1	1	1	1	
	Capacitación	18. Los farmacéuticos están siempre adecuadamente capacitados.	1	1	1	1	
	Seguridad	19. La atención recibida cumple siempre con tus expectativas de seguridad.	1	1	1	1	
	Evaluación	20. Después de tu evaluación, siempre mejoramos nuestra atención.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad del cuidado farmacéutico
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad del cuidado farmacéutico
Nombres y apellidos del experto	Eddy Eugenio García García
Documento de identidad	07840149
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Dr. Psicología
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente de investigación
Número telefónico	-
Firma	
Fecha	04 de junio del 2024

TERCER EXPERTO VALIDADOR (ESPECIALISTA EN EL CAMPO)

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024; Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

Matriz de validación del Cuestionario Supervisión Interna

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Comunicación organizacional	Intercambio de información	41. ¿El intercambio de información se realiza de manera eficiente en nuestra organización?	1	1	1	1	
		42. ¿Se utiliza la información intercambiada para realizar mejoras continuas dentro de los procesos?	1	1	1	1	
	Flujo de información en diferentes niveles	43. ¿El flujo de información entre los diferentes niveles de la entidad es siempre eficiente?	1	1	1	1	
		44. ¿Hay una comunicación constante y un flujo adecuado de información relacionada con posibles riesgos?	1	1	1	1	
	Medios de comunicación	45. ¿Los jefes a cargo utilizan diferentes medios de comunicación de manera efectiva para compartir información relevante?	1	1	1	1	
	Interacción entre departamentos	46. ¿Existe interacción constante y efectiva entre los departamentos o unidades de la organización?	1	1	1	1	
		47. ¿Las interacciones entre profesionales son siempre eficientes y contribuyen a la productividad?	1	1	1	1	
	Seguimiento de actividades	Evaluación continua	48. ¿Se realizan evaluaciones continuas a los procesos	1	1	1	1

		ejecutados en la organización?					
		49. ¿Se evalúa continuamente el desempeño de todos tus compañeros?	1	1	1	1	
		50. ¿Consideras que las evaluaciones realizadas son eficientes?	1	1	1	1	
	Procesos	51. ¿Existe un seguimiento sistemático de las actividades durante los procesos de ejecución?	1	1	1	1	
	Desempeño del personal	52. ¿Se realiza un seguimiento continuo al desempeño del personal?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares	53. ¿Se cumplen consistentemente los estándares establecidos por la organización?	1	1	1	1	
	Objetivos	54. ¿Se alcanzan los objetivos planteados por la organización?	1	1	1	1	
	Evaluación continua	55. ¿Se realiza un seguimiento de los objetivos para medir adecuadamente las actividades cumplidas?	1	1	1	1	
Compromiso personal	Conexión psicológica hacia el trabajo	56. ¿Sientes una conexión emocional con tu centro de trabajo?	1	1	1	1	
	Compromiso	57. ¿Consideras que cumples siempre con los compromisos que le debes a la entidad?	1	1	1	1	
	Voluntad	58. ¿Realizas tus actividades diarias con voluntad?	1	1	1	1	
	Esfuerzo	59. ¿Te esfuerzas constantemente por ser eficiente en tu trabajo?	1	1	1	1	
	Metas	60. ¿Sientes un compromiso profundo por alcanzar tus metas organizacionales?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Supervisión Interna
Objetivo del instrumento	Medir la Supervisión Interna
Nombres y apellidos del experto	Robert Peter Ángeles Reyes
Documento de identidad	32387940
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de especialidades básicas la Noria
Cargo	Médico Asistencial
Número telefónico	904912792
Firma	 Robert Peter Angeles Reyes GINECOLOGO - OBSTETRA CMP: 033683 RNE: 045043
Fecha	05 de junio del 2024

Matriz de validación del Cuestionario Calidad de Cuidado Farmacéutico

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Competencia profesional	Habilidades blandas	41. Siempre proporciono una explicación clara y orientada a tus necesidades cuando te atiendo.	1	1	1	1	
		42. Mi trato hacia ti es empático en cada visita.	1	1	1	1	
		43. El servicio que proporciono es siempre rápido y eficiente.	1	1	1	1	
	Conocimientos	44. Poseo los conocimientos adecuados para emitir un tratamiento correcto en todo momento.	1	1	1	1	
	Actitudes	45. Mi actitud durante la atención es siempre buena y profesional.	1	1	1	1	
	Efectividad	46. Los tratamientos que recomiendo son efectivos en todo momento.	1	1	1	1	
Seguridad	Prácticas	47. Siempre existen prácticas de seguridad en el lugar donde te atiendo.	1	1	1	1	
		48. Las prácticas de seguridad que implementamos son siempre eficientes.	1	1	1	1	
		49. El establecimiento cuenta siempre con prácticas adecuadas para la seguridad de los medicamentos.	1	1	1	1	
	Procedimientos	50. Siempre contamos con algún protocolo	1	1	1	1	

		establecido para los procedimientos que ejecutamos.					
		51. Los procedimientos implementados son siempre eficientes.	1	1	1	1	
	Manutención de medicamentos	52. Siempre proporciono orientación adecuada sobre la seguridad en la manutención de los medicamentos.	1	1	1	1	
		53. Los medicamentos están siempre bien almacenados y en condiciones óptimas.	1	1	1	1	
Mejora continua	Optimización	54. Siempre optimizamos los procesos en el establecimiento.	1	1	1	1	
	Mejora del servicio	55. Siempre establecemos parámetros de mejora continua en los procesos para atenderte.	1	1	1	1	
		56. Mejoramos constantemente el servicio que recibes.	1	1	1	1	
		57. Recibo recomendaciones frecuentemente para la mejora del servicio.	1	1	1	1	
	Capacitación	58. Los farmacéuticos están siempre adecuadamente capacitados.	1	1	1	1	
	Seguridad	59. La atención recibida cumple siempre con tus expectativas de seguridad.	1	1	1	1	
	Evaluación	60. Después de tu evaluación, siempre mejoramos nuestra atención.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad del cuidado farmacéutico
Objetivo del instrumento	Medir la Calidad del cuidado farmacéutico
Nombres y apellidos del experto	Robert Peter Ángeles Reyes
Documento de identidad	32387940
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital de especialidades básicas la Noria
Cargo	Médico Asistencial
Número telefónico	904912792
Firma	 <i>Robert Peter Angeles Reyes</i> GINECOLOGO - OBSTETRA CMP: 033883 RNE: 045043
Fecha	05 de junio del 2024

Anexo 05: Resultados de análisis de Consistencia Interna

Donde la interpretación se da de la siguiente manera:

Tabla 2

Rangos de Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0, 81 a 1,00	Muy Alta
0, 61 a 0,80	Alta
0, 41 a 0,60	Moderada
0, 21 a 0,20	Baja
0, 01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella, S., y Martins, F. (2010) El cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach puede llevarse a cabo mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total

Tabla 3*Análisis de confiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
Cuestionario: Supervisión interna	0.964	20
Cuestionario: Calidad de atención farmacéutico	0.948	20

Fuente: Palella, S., y Martins, F. (2010) El cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach puede llevarse a cabo mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total

Para el cuestionario supervisión interna: De acuerdo al método estadístico de Alfa de Cronbach, se halló un índice de 0.964 que corresponde a una FIABILIDAD MUY ALTA

Para el cuestionario calidad de atención farmacéutica: De acuerdo al método estadístico de Alfa de Cronbach, se halló un índice de 0.948 que corresponde a una FIABILIDAD MUY ALTA

Resultados Prueba Piloto – Supervisión Interna

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
E2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
E5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
E6	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E7	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E8	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	2	5	3	3	4	3	3	4	3	5
E9	1	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2
E10	5	5	3	5	4	3	3	3	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	3	5
E11	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
E12	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	4
E13	2	4	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4
E14	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
E15	3	4	4	5	2	4	2	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	5
E16	4	5	4	5	3	5	5	5	5	2	2	4	4	4	5	3	2	5	3	4
E17	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
E18	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
E19	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E20	2	3	4	5	4	2	3	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	4	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,964	20

Resultados Prueba Piloto – Calidad de Cuidado Farmacéutico

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4
E2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3
E4	5	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5
E5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
E6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
E7	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	2
E8	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5
E9	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	2	1	5	5	4	4	5	4
E10	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	3	5	4	3	3
E11	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2
E12	5	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	4	2	1	1	3	1	3	1
E13	5	2	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	4	5	4	3	5	2
E14	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	1	3	4	4	3	4	4
E15	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	5	3	4	4	5	2	4	2
E16	5	5	5	3	2	3	4	3	3	2	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5
E17	2	4	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2
E18	2	4	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2
E19	4	2	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
E20	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	2	3	4	5	4	2	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,948	20

Anexo 06: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024. Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo. El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es: Determinar la relación que existe entre la supervisión interna y la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú, 2024. Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionado por la responsable del estudio.

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuras investigaciones al permitir brindarles una mayor información. Además, para el desarrollo del conocimiento científico, toda información brindada es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética.

En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable. Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Sra. De la Cruz Quispe, Revelina Isabel

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

ENCUESTADO

Firma: _____ Fecha: _____

INVESTIGADORA

Nombre: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Anexo 08: Otros Cálculos

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)D^2 + Z^2 pq} =$$

Donde:

Z	1.96	95%
P	0.5	
Q	0.5	
D	0.05	
N	150	

90%	1.64
91%	1.7
92%	1.75
93%	1.81
94%	1.88
95%	1.96
96%	2.05
97%	2.17
98%	2.33
99%	2.58

Dónde:

$n = 150 * 1.96^2 (0.5) * (0.5) / (150 - 1) (0.05) + 1.96^2 (0.5) * (0.5) = 108.8 = 109$
participantes

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,172	109	,000
Seguimiento de actividades	,197	109	,000
Compromiso personal	,157	109	,000
Supervisión Interna	,183	109	,000
Competencia profesional	,209	109	,000
Seguridad	,173	109	,000
Mejora Continua	,161	109	,000
Calidad de cuidado farmacéutico	,146	109	,000

Escala de Rho de Spearman

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa alta
-0.20 a -0.39	Correlación negativa moderada
-0.01 a -0.19	Correlación negativa baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva mínima
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.59	Correlación positiva moderada
0.60 a 0.79	Correlación positiva alta
0.80 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota. Rangos de valores del coeficiente de Rho de Spearman (Martínez y Campos, 2015).

Resultados de correlación de Spearman en SPSS

Correlaciones

			Supervisión Interna	Calidad de cuidado farmacéutico
Rho de Spearman	Supervisión Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de cuidado farmacéutico	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Correlaciones

			Calidad de cuidado farmacéutico	Seguimiento de actividades
Rho de Spearman	Calidad de cuidado farmacéutico	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Seguimiento de actividades	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Correlaciones

			Calidad de cuidado farmacéutico	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Calidad de cuidado farmacéutico	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

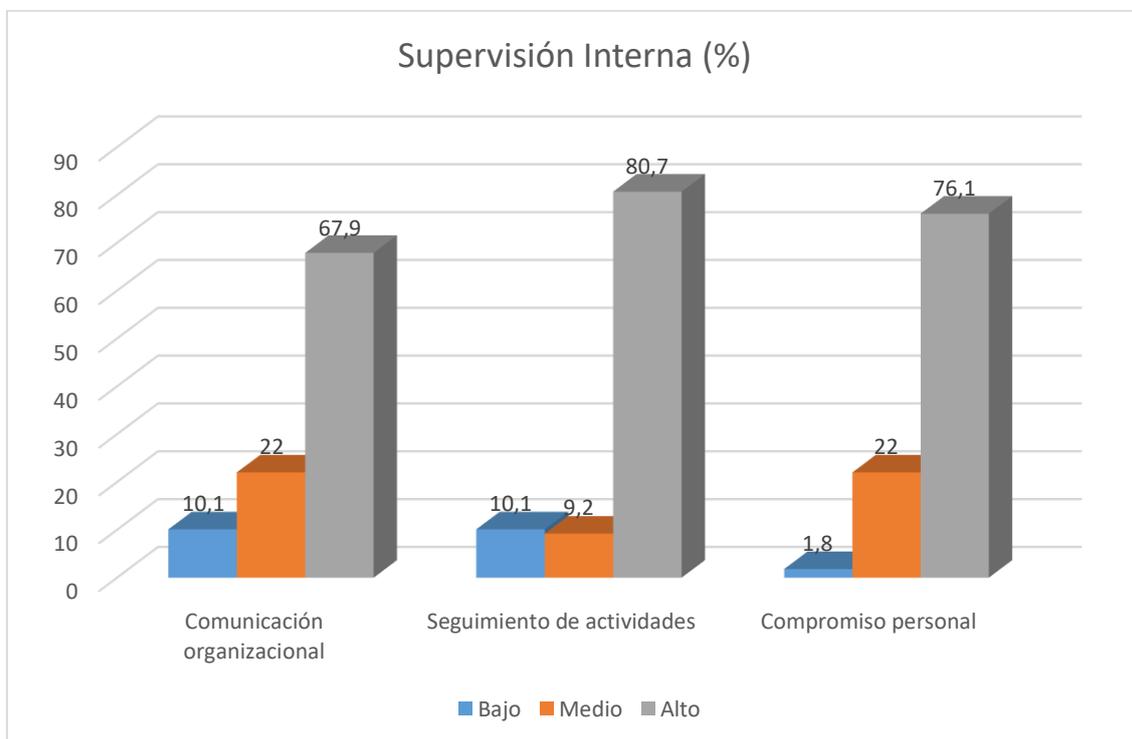
Correlaciones

			Calidad de cuidado farmacéutico	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Calidad de cuidado farmacéutico	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Figura 1

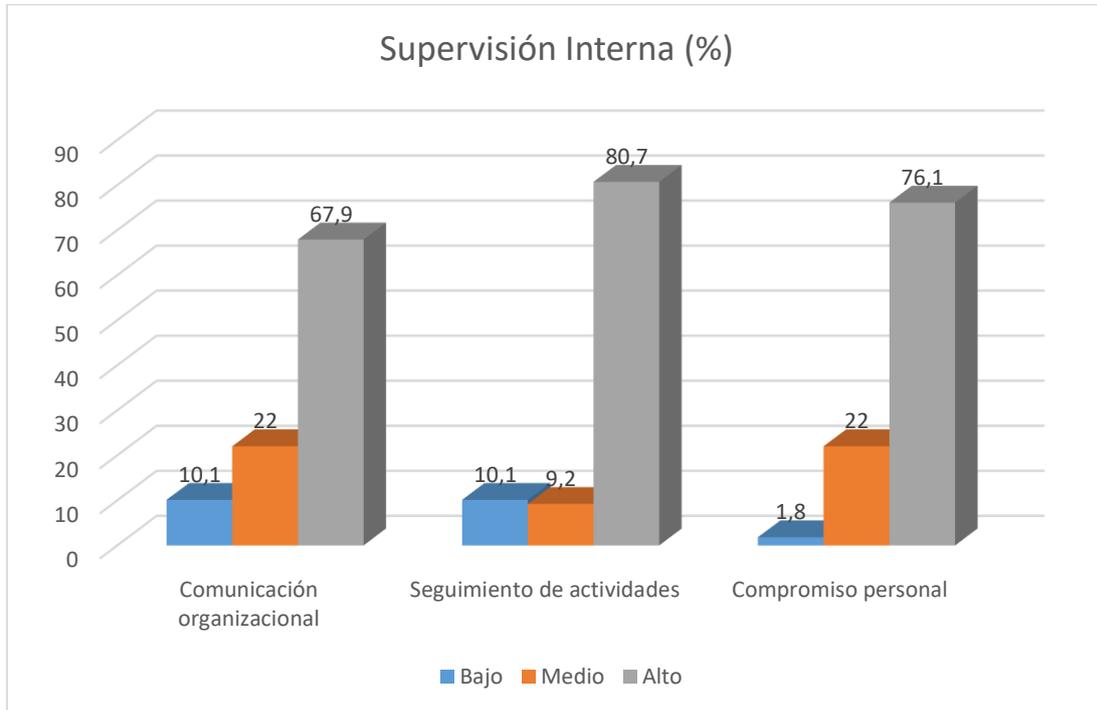
Nivel de las dimensiones de la supervisión interna en una cadena de boticas de Perú 2024



Nota. Análisis descriptivo porcentual de las dimensiones de la supervisión interna

Figura 2

Nivel de las dimensiones de la calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024



Nota. Análisis descriptivo porcentual de las dimensiones de la calidad de cuidado farmacéutico

Anexo 09: Autorizaciones



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 25 de junio del 2024

Señor (a):

Dr. Pedro Enchante Sanchez.

Supervisor(a):

MI FARMA S.A.C.

Nº de Carta : 0142 – 2024 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 25 de junio del 2024

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

La presente es 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 Grado Académico de Maestro o de Doctor según sea 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 : DE LA CRUZ QUISPE, REVELINA ISABEL
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : "SUPERVISIÓN INTERNA Y CALIDAD DE CUIDADO FARMACÉUTICO EN UNA CADENA DE BOTICAS DE PERÚ 2024".

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 amablemente se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate

Correo: posgrado.ate@ucv.edu.pe

Celular: 986 326 023

www.ucv.edu.pe



"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 0001-2024-MIFARMA SAC

DRA. CONSUELO DEL PILAR CLEMENTE CASTILLO
JEFA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CAMPUS ATE.

PRESENTE:

ASUNTO: AURORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION

REFERENCIA: CARTA N°0142 – 2024 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Por medio del presente me dirijo a usted. Para saludarla cordialmente, así mismo de acuerdo al documento de la referencia esta jefatura **AUTORIZA** a la Srta. **REVELINA ISABEL DE LA CRUZ QUISPE** para que realice investigación para su tesis sobre "SUPERVISIÓN INTERNA Y CALIDAD DE CUIDADO FARMACÉUTICO EN UNA CADENA DE BOTICAS DE PERÚ 2024"

Aprovechamos la oportunidad para expresarle muestras de mi consideración y estima personal

Atentamente



PEDRO L. ANACLETO SANCHEZ
QUÍMICO FARMACÉUTICO
COFP 88816

Base de datos investigación

SUPERVISION INTERNA																				
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES							COMPROMISO PERSONAL						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
E2	5	3	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5
E3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
E4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
E5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
E6	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
E7	4	5	3	5	5	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
E8	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E10	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
E11	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5
E12	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4
E14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E15	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
E16	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E17	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E18	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E19	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
E20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E22	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
E23	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4
E25	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E26	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
E27	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E28	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E29	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E30	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
E31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E34	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E35	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
E36	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1
E37	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5
E38	5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5
E39	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
E40	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4
E42	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E43	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
E44	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E45	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
E46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4
E48	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E49	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4

E50	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E51	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E53	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
E55	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4
E56	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4
E58	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E59	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
E60	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E61	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E62	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E63	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
E64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E66	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
E67	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4
E69	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E70	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
E71	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E72	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E73	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E74	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
E75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E78	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E79	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
E80	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1
E81	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5
E82	5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5
E83	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
E84	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4
E86	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E87	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
E88	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E89	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
E90	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4
E92	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E93	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
E94	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E95	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E97	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E98	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
E99	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4
E100	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4

E102	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
E103	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
E104	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2
E105	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E106	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E107	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
E108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

CALIDAD DEL CUIDADO FARMACEUTICO

COMPETENCIA PROFESIONAL						SEGURIDAD							MEJORA CONTINUA						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5
5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	5	4
2	1	3	1	2	2	4	4	4	2	2	3	2	1	3	1	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4
4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	3
5	5	4	4	4	3	2	2	2	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5
4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4
2	2	2	2	1	1	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5
5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4
4	5	5	5	5	5	3	2	1	2	2	5	4	5	5	5	2	3	2	1
5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5

4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5
2	1	3	1	2	2	5	5	5	2	2	3	2	1	3	1	5	5	5	5
4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	3	3	2	5	4	5
2	1	3	1	2	2	5	5	5	2	2	3	2	1	3	1	3	4	5	4
5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5
5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4
4	4	4	4	4	5	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	1
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5
2	1	3	1	2	2	4	4	4	2	2	3	2	1	3	1	3	5	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	3	2	1
4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
5	5	4	4	4	3	2	2	2	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	4
2	1	3	1	2	2	4	5	4	2	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5
4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4
2	2	2	2	1	1	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5
5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4
4	5	5	5	5	5	3	2	1	2	2	5	4	5	5	5	2	3	2	1
5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5
2	1	3	1	2	2	5	5	5	2	2	3	2	1	3	1	5	5	5	5
4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	4	4	3	3	2	5	4	5
2	1	3	1	2	2	5	5	5	2	2	3	2	1	3	1	3	4	5	4

