



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Influencia del proceso administrativo en la calidad de atención
farmacéutica de un hospital de Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

La Rosa Mauricio, Dulia (orcid.org/0009-0009-3249-9233)

ASESORA:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4178-106X)

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del proceso administrativo en la calidad de atención farmacéutica de un hospital, 2024", cuyo autor es LA ROSA MAURICIO DULIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 10- 08-2024 08:10:01

Código documento Trilce: TRI - 0845471



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LA ROSA MAURICIO DULIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia del proceso administrativo en la calidad de atención farmacéutica de un hospital, 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
DULIA LA ROSA MAURICIO DNI: 08664129 ORCID: 0009-0009-3249-9233	Firmado electrónicamente por: LDROSAR el 02-08- 2024 11:11:29

Código documento Trilce: TRI - 0845472

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, por ser el pilar fundamental en mi vida. Gracias por su apoyo incondicional, su amor y su paciencia durante todo este camino. A mis padres, por inculcarme los valores del esfuerzo y la perseverancia; a mis hermanos, por su aliento constante y por creer siempre en mí.

A mi hija, la luz de mis días y la razón de mis desvelos. Cada paso que doy, lo hago pensando en ti y en el futuro que juntos construiremos. Tu sonrisa y tu ternura han sido mi mayor inspiración y motivación para culminar este proyecto. Esta tesis es para ti, con todo mi amor.

La Rosa Mauricio, Dulia

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta tesis. En primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza y sabiduría para llevar a cabo este proyecto.

A mi familia, por su amor incondicional y apoyo constante. A mis padres, por inculcarme los valores del esfuerzo y la perseverancia; a mis hermanos, por su aliento constante y por creer siempre en mí; y a mi hija, la luz de mis días, cuya sonrisa y ternura han sido mi mayor inspiración y motivación.

A mis asesoras, Dra. Mercado Marrufo Celia Emperatriz y Dra. Meneses La Riva Mónica Elisa, por su guía, paciencia y valiosos consejos que fueron fundamentales para la realización de esta investigación.

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Dra. Diezra Cueva Elizabeth Teresa, cuyo valioso apoyo y compromiso han sido una fuente de inspiración constante.

A mis amigos y colegas, quienes, con sus palabras de aliento y apoyo moral, me animaron a seguir adelante en momentos de dificultad.

Finalmente, agradezco a todas las personas y entidades que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo de esta etapa muy importante para mí. Su colaboración y apoyo han sido invaluable para alcanzar este logro académico.

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	20
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
Referencias.....	1

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Niveles de Proceso administrativo	14
Tabla 1. Niveles de Planificación	
Tabla 1. Niveles de Organización	
Tabla 1. Niveles de Dirección	
Tabla 1. Niveles de Control	
Tabla 6. Niveles de Calidad de atención	15
Tabla 1. Niveles de Fiabilidad	
Tabla 1. Niveles de Tangibilidad	
Tabla 1. Niveles de Capacidad de respuesta	
Tabla 1. Niveles de Seguridad	
Tabla 1. Niveles de Empatía	
Tabla 12. Prueba y análisis de la normalidad K-S de las variables de estudio	16
Tabla 13. Análisis de influencia de la variable Proceso administrativo en la calidad de servicio	16
Tabla 14. Análisis de influencia de la dimensión Planificación en la calidad de servicio	17
Tabla 15. Análisis de influencia de la dimensión Organización en la calidad de servicio	17
Tabla 16. Análisis de influencia de la variable Dirección en la calidad de servicio	18
Tabla 16. Análisis de influencia de la variable Control en la calidad de servicio	19

RESUMEN

Esta investigación se orientó al cumplimiento del ODS x, pues tuvo como objetivo determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad de la atención farmacéutica en un hospital de Lima, 2024. El estudio empleó una metodología básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional causal, recopilando datos a través de cuestionarios estructurados administrados a 63 miembros del personal administrativo y 335 pacientes del servicio. Los hallazgos revelaron una influencia positiva y significativa entre los procedimientos administrativos y la calidad de los servicios farmacéuticos ($r= 0.884$, $R^2= 0.781$, R^2 ajustado= 0.778 , $p< .001$), permitiendo concluir que las prácticas administrativas efectivas mejoran sustancialmente, en un 77.8%, la calidad de la atención farmacéutica en un hospital de Lima, 2024.

Palabras clave: proceso administrativo, calidad de atención, farmacia, hospital

ABSTRACT

This research aimed to fulfill SDG X, as it sought to determine the influence of the administrative process on the quality of pharmaceutical care in a hospital in Lima, 2024. The study employed a basic methodology with a quantitative approach, non-experimental design, causal correlational, collecting data through structured questionnaires administered to 63 administrative staff members and 335 service patients. The findings revealed a positive and significant influence between administrative procedures and the quality of pharmaceutical services ($r= 0.884$, $R^2= 0.781$, adjusted $R^2= 0.778$, $p < .001$), allowing us to conclude that effective administrative practices substantially improve, by 77.8%, the quality of pharmaceutical care in a hospital in Lima, 2024.

Keywords: administrative process, quality of care, pharmacy, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios farmacéuticos son un conjunto de iniciativas dentro del sistema sanitario destinadas a garantizar un tratamiento integral y continuado de las necesidades y los problemas sanitarios de la población. Desde la perspectiva del paciente, la atención farmacéutica y la médica son dos servicios sanitarios que recibe de forma secuencial y de los que espera recibir una atención complementaria. Esto es especialmente importante en un sector como el sanitario, en el que la persona que recibe el servicio se siente especialmente vulnerable.

La OMS (2011) en conjunto con la Federación Farmacéutica Internacional, ha creado un documento que destaca la importancia de asegurar que los pacientes tengan acceso a medicamentos seguros y de alta calidad, así como al conocimiento y la asistencia necesarios para su correcto uso (Peña, 2020).

Además, la OPS (2024), como el brazo regional de la Organización Mundial de la Salud en las Américas, muestra un gran interés en fomentar y mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos en la región. A través de su Guía para la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos, ha propuesto una serie de indicadores para evaluar las diferentes áreas de estos servicios.

En el ámbito nacional, no existe una legislación especial sobre la calidad de los servicios farmacéuticos, sin embargo, el Ministerio de Salud aborda este tema de una forma más amplia de la seguridad de los pacientes y la excelencia en los servicios de salud en general. Mediante de la Reglamento Técnico de Salud NTS 029 MINSA/DIGEPRES-V.O2.

La Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud se propuso la meta de ayudar a mejorar la calidad de la atención en los centros de salud y servicios médicos de apoyo del sector salud.(MINSa, 2016).

Además, el Ministerio de Salud, mediante la DIGEMID (2022), ha desarrollado un documento técnico que tiene como objetivo fomentar la implementación de buenas prácticas en farmacias, boticas y farmacias de los establecimientos de salud, con el fin de garantizar una atención segura y de calidad para los usuarios (DIGEMID, 2022).

Sin embargo, pese los esfuerzos realizados por organismos internacionales y nacionales para garantizar un servicio farmacéutico de calidad, éste no se ve reflejado en la población. Tal es el caso de un hospital público de Lima, en el que los usuarios expresan malestar respecto a la calidad de atención recibida, donde al parecer, es deficiente; ya que manifiestan que hay una poca disposición para ser atendidos, hay desconfianza, poca empatía e incapacidad para atender a la demanda existente; siendo los largos tiempos de espera, la carencia de suministros y medicamentos, algunos de sus principales motivos de queja.

Tal situación conlleva a generar cuestionamientos acerca de la idoneidad de la gestión administrativa llevada a cabo en los hospitales públicos.

Si se parte del hecho de que un hospital es una empresa, como tal, tiene objetivos y metas planteados en los servicios brindados. Para lograrlo, es vital llevar a cabo una buena administración, que aplique herramientas como el proceso administrativo, el cual comprende de una serie de fases en donde se realizan actividades que le permiten a las empresas lograr sus metas. Esto conlleva a obtener una mejora continua en la calidad de sus atenciones, favoreciendo el bienestar de los usuarios (Sulbarán, 2023).

Ahora bien, el proceso administrativo se aplica no sólo en los niveles más altos de la dirección, sino también en los más bajos, es decir, en cada uno

de los servicios prestados, donde hay que planificar, organizar, dirigir y controlar cada actividad; y el servicio farmacéutico, no escapa a ser objeto de su aplicación; y que además cada fase, tendría influencia sobre la calidad de los servicios ofrecidos. Sin embargo, por las razones expuestas en los párrafos precedentes, se puede deducir que el proceso administrativo no viene siendo aplicado de forma adecuada, ya que existe una clara evidencia de que la calidad del servicio farmacéutico, ha sido seriamente afectada.

Ante la situación descrita, se planteó como problema general: ¿Cómo impacta el proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital en Lima en 2024? Preguntas específicas incluyen: ¿Cómo afecta la fase de planificación la calidad del servicio farmacéutico en un hospital de Lima en 2024? ¿Cómo influye la fase de organización en la calidad del servicio farmacéutico en un hospital de Lima en 2024? ¿Cómo impacta la fase de dirección la calidad del servicio farmacéutico en un hospital de Lima en 2024? ¿Cómo afecta la fase de control la calidad del servicio farmacéutico en un hospital de Lima en 2024?

En relación a la problemática expuesta, los siguientes factores avalan la necesidad de este estudio:

Desde una perspectiva teórica, se justificó porque no se ha investigado mucho cómo afecta el impacto del proceso administrativo en la calidad de los servicios farmacéuticos; si bien es cierto, existen algunos estudios, pero en un contexto más amplio, principalmente como calidad de los servicios de salud, en general. Por lo que, este estudio llenará un vacío en el conocimiento teórico.

Desde un enfoque práctico, esta investigación ayudó a detectar oportunamente en qué fase o fases del proceso administrativo se están produciendo deficiencias, y de esta manera poder tomar acciones inmediatas que permitan mejorar la calidad del servicio farmacéutico.

Y, si se toma en cuenta el enfoque metodológico, esta investigación se fundamentó en el uso de instrumentos útiles para medir individualmente las variables propuestas.

Además, servirá de modelo para otras investigaciones que se quieran realizar en un entorno similar.

Por ende, Por ende, se consideró como objetivo general: Determinar cómo influye el proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024; y como objetivos específicos: Determinar cómo influye la fase de planificación en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024, determinar cómo influye la fase de organización en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024, determinar cómo influye la fase de dirección en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024, determinar cómo influye la fase de control en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024.

Para argumentar la presente investigación se han revisado algunos antecedentes nacionales, donde se encontró que, Salazar (2023), en su tesis desarrollada en el Hospital Subregional de Andahuaylas, se propuso establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios brindados por dicho nosocomio, situado en el departamento de Apurímac. La investigación realizada se caracterizó por ser correlacional, transversal y de diseño no experimental. La autora consideró un tamaño de muestra de 109 pacientes, elegidos mediante la técnica de muestreo aleatorio simple; obteniendo como resultado que, 61.5% de los pacientes encuestados calificaron a la gestión administrativa como regular, 16.5%, buena y 22%, mala; mientras que el 51.4% de los mismos, calificó la calidad de servicio recibida como poco satisfecho, 34.9 %, insatisfecho y 13.8%, satisfecho; concluyendo que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, se muestra una relación positiva.

Del mismo modo, Huaman (2021) realizó un estudio en el Hospital Iquitos César Garayar García, donde se propuso establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios ofrecidos por dicho nosocomio, situado en la ciudad de Iquitos, perteneciente al departamento de Loreto. La investigación se caracterizó por ser correlacional, transversal, de diseño no experimental y consideró un tamaño de muestra de 199 pacientes; obteniendo

como resultado que, 40% de los pacientes encuestados calificaron a la gestión administrativa como deficiente, el 36%, regular y 24%, eficiente; mientras que el 39% de ellos calificaron la calidad de atención del servicio hospitalario en un nivel bajo, 38%, regular y 23 %, alto; concluyendo que según la percepción de los pacientes, la gestión administrativa y la calidad de los servicios hospitalarios se encuentran directamente relacionadas.

Por otro lado, Castillo (2020) realizó una investigación en la cual evaluó la excelencia de los servicios farmacéuticos recibidos en los Hospitales La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón, de acuerdo a la perspectiva de los pacientes que recibieron atención médica en dichos nosocomios, ubicados en el departamento de Ancash. El estudio realizado se caracterizó por ser descriptivo - comparativo, transversal, de diseño no experimental y consideró un tamaño de muestra de 136 pacientes en el Hospital La Caleta y 150 pacientes en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón; obteniendo como resultado que, 51.4% de los pacientes encuestados en el hospital La Caleta percibieron un nivel de calidad alto, 44.9%, medio y sólo 3.7% bajo; mientras que, 51.4% de los pacientes encuestados en el hospital Eleazar Guzmán Barrón, percibieron un nivel de calidad medio, 29.3%, alto y 19.3%, bajo; concluyendo que según la percepción de los usuarios, existen diferencias significativas en la calidad del servicio farmacéutico de ambos centros de salud a pesar de que los dos son hospitales públicos.

Asimismo, un estudio realizado por Flores (2019) en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, buscó establecer la manera en que los procesos administrativos lograban incidir en la calidad de los servicios ofrecidos, según la percepción de los pacientes que acudían por asistencia médica al citado hospital, situado en el distrito de Chota, perteneciente al departamento de Cajamarca. La investigación desarrollada se caracterizó por ser correlacional, transversal, de diseño no experimental, y contó con una muestra constituida por 140 pacientes; obteniendo como resultado que, 52.9% estuvieron en desacuerdo con el proceso administrativo, 42.1%, indiferentes y solo 5% estuvieron de acuerdo; mientras que respecto a la calidad del servicio recibida, el 80% expresó indiferencia, el 12.1% en desacuerdo y solo el 7.9% estuvieron

de acuerdo; concluyendo que de acuerdo a la percepción de los pacientes, entre los procesos administrativos y la calidad de los servicios ofrecidos, existe una relación baja.

En cuanto a los antecedentes internacionales, encontramos que, Saavedra (2023) desarrolló una investigación en el centro de salud en Guayaquil, donde se propuso establecer la forma en que la gestión administrativa podría afectar la calidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos por dicho nosocomio, ubicado en la ciudad de Santiago de Guayaquil, en Ecuador. Esta investigación se caracterizó por ser correlacional, transversal, de diseño no experimental y consideró un tamaño de muestra correspondiente a 50 trabajadores y 50 pacientes; Los resultados obtenidos mostraron que, para el personal de farmacia la gestión administrativa fue deficiente en 1%, regular en 66% y eficiente en 33%, mientras que los pacientes encuestados expresaron que, 74.0 % de ellos estaban muy satisfechos, 24% satisfechos y sólo 2% estaban insatisfechos con respecto a la calidad de atención recibida; concluyendo que la calidad de atención del servicio farmacéutico ha sido afectada por la gestión administrativa del citado hospital.

Por otro lado, Kassa et al. (2021) realizaron una investigación en siete hospitales de segundo y tercer nivel situados en la Ciudad de Tigray, en Etiopía. La característica en común de dichos hospitales es que todos ellos han sido implementados con un sistema que entre sus bondades se encuentra garantizar la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Es por ello que los investigadores se propusieron evaluar cómo es que los pacientes externos percibían la calidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos por dichos nosocomios. El estudio realizado se caracterizó por ser descriptivo, transversal, de diseño no experimental y contó con un tamaño de muestra de 794 pacientes, obteniendo como resultado que la dimensión de la empatía obtuvo el puntaje más alto, y la tangibilidad fue la segunda, seguida por capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad; concluyendo que, la calidad de los servicios farmacéuticos, según la percepción de los pacientes, fue positiva; aunque, las dimensiones de seguridad y confiabilidad fueron percibidas negativamente.

Por último, se tiene una investigación realizada por Massuh (2021) en el Hospital General Quevedo, un establecimiento adscrito al Sistema de Seguridad Social Ecuatoriano. El autor se propuso evaluar el modo en que incide la gestión administrativa sobre la calidad de los servicios brindados a los afiliados atendidos en el citado hospital, situado en la provincia de Los Ríos, en Ecuador. La investigación realizada se caracterizó por ser descriptiva, transversal, de diseño no experimental y contó con un tamaño de muestra de 384 usuarios; obteniéndose como resultado que, 43.8% de los encuestados calificaron a la calidad de atención como regular, 42,2 % satisfactoria y 14.1%, mala; concluyendo que, existen deficiencias en la calidad de servicio ofrecido.

Con base en los resultados obtenidos en los antecedentes, se plantea la hipótesis general es que el proceso administrativo ejerce una influencia significativa en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital en Lima en 2024. Además, se establecen las siguientes hipótesis específicas: la fase de planificación impacta significativamente la calidad del servicio farmacéutico en un hospital de Lima en 2024; la fase de organización también tiene una notable influencia en dicha calidad; la fase de dirección afecta de manera considerable la calidad del servicio farmacéutico en un hospital de Lima en 2024; y la fase de control ejerce un impacto significativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital en Lima en 2024.

A continuación, se muestra la teoría en la que se basan las variables de esta investigación: Procedimiento administrativo y calidad del servicio farmacéutico.

La variable procedimiento administrativo está sustentada por Pérez (2022), quien mencionó que es una serie de fases o etapas que se suceden una tras otra interrelacionadas que tienen por finalidad lograr los objetivos establecidos en una organización. Dichas fases o etapas son: planeación, organización, dirección y control. Guerrero (2020) complementó esta definición señalando que el proceso administrativo no solo es un conjunto de fases cuyo fin es el logro de objetivos sino que busca aprovechar de la mejor forma los recursos con los cuales cuenta la organización.

De acuerdo al investigador Hernandez (2019), la práctica administrativa es llevada a cabo a través de la ejecución de una secuencia de pasos o fases denominada proceso administrativo. Estas fases representan las 4 dimensiones del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control; las que se explican con más detalle a continuación:

La planeación es definida por el investigador Koontz (2019) como la fase o etapa que incluye la selección de la misión y los objetivos, así como las estrategias para alcanzarlos. Tal afirmación fue apoyada por el investigador Bernal (2019), quien además manifestó que en dicho proceso se crean programas diseñados para unir y coordinar las actividades que deben llevar a cabo las organizaciones. A su vez, Custodio (2020), ofreció un concepto más completo del proceso administrativo, al señalar que la planeación, implica establecer la misión, visión, objetivos y estrategias para alcanzarlos.

Para Guerrero (2020) la misión es la razón de ser, finalidad o motivo de creación de la organización. Así también, el investigador Koontz (2019) señaló que la misión identifica el propósito básico de una organización, describe lo que la organización hace en el presente y proporciona la base práctica y operativa sobre la cual se construye la visión.

Según Marcó (2019), la visión constituye la representación de los objetivos a largo plazo de una organización, o el estado futuro ideal al que la organización espera llegar en un futuro lejano. Para Bernal (2019) este futuro ideal es realista. Dicha condición induce a asumir responsabilidades para lograr un estado de “futuro mejor”. Por ello se dice que actúa como guía en el accionar organizacional. Juntas, la misión y la visión crean un marco coherente que guía el desarrollo y el crecimiento organizacional, asegurando que todas las acciones y decisiones se encuentren alineadas con los objetivos.

Para Koontz (2019) los objetivos además de representar el punto de culminación de la planificación, también sirven como medio para dirigir la organización, la dirección y el control dentro de una actividad organizacional. Según Marcó (2019) son una expresión concreta del estado que se desea lograr; también los define como orientadores del accionar organizacional, de

una forma más concreta; es decir los objetivos proporcionan una hoja de ruta más detallada para dicho accionar.

Para alcanzar los objetivos propuestos resulta necesario diseñar una serie de estrategias. Koontz (2019) afirmó que las estrategia representan el modo de establecer los objetivos a largo plazo dentro de una organización, así como la implementación de guías de acción y asignación de los recursos necesarios para lograr dichos objetivos. Bernal (2019) sostuvo que gracias a estas guías de acción es posible el desarrollo de la misión y llevar a cabo la visión de la organización.

Según Argüello (2020) para alcanzar la máxima eficacia dentro de los planes y objetivos establecidos, es preciso estructurar técnicamente los vínculos entre las funciones y actividades de los elementos materiales y humanos. Esto se le conoce como organización.

De ahí que, el segundo lugar es conformado por la dimensión organización, definida por Argüello (2020), como un proceso constituido por un conjunto de normas, funciones, estructuras, y comportamientos que deben ser cumplidos por todos y cada uno de sus integrantes.

Asimismo, Marcó (2019) argumentó que una organización debe contar con ciertas normas que rijan su conducta, definan las distintas funciones, establezcan las facultades y responsabilidades de sus miembros, y coordinen las actividades individuales, lo cual implica la necesidad de una estructura para su funcionamiento. Según dicho autor, la estructura organizacional es un marco formal de puestos de trabajo, niveles de jerarquía, líneas de autoridad y comunicación que afecta el comportamiento de las personas, ya sea en forma individual o como grupo dentro de la organización. Esta serie de condiciones también incluye los reglamentos, valores y propósitos surgidos del proceso de planeación.

En tercer lugar, se tiene a la dimensión dirección, definida por Koontz (2019) como un proceso conformado por la influencia de los directivos sobre los individuos para facilitar la consecución de los objetivos organizacionales y

de grupo, en otras palabras, es el proceso de determinar cómo asignar los recursos humanos a la consecución de los objetivos predeterminados. Para Argüello (2020) esta influencia permite generar una respuesta positiva de los empleados por medio de la motivación, el liderazgo y la comunicación.

La motivación, para Argüello (2020) es el conjunto de estímulos que influyen en el comportamiento de un individuo. Según Koontz (2019), el término "motivación" se refiere a una amplia gama de impulsos, ambiciones, deseos, anhelos y factores similares. La capacidad de las personas para contribuir eficazmente al esfuerzo grupal dirigido a lograr los objetivos de la organización es un componente clave de la motivación.

No obstante, simplemente motivar no basta para garantizar la efectividad de las acciones; por lo tanto, el individuo que las lleva a cabo debe tener la voluntad, el conocimiento y los recursos necesarios. A continuación, se examina el papel del liderazgo, mismo que requiere que el líder se esfuerce por asegurar que sus seguidores estén informados, motivados y capacitados para cumplir con las responsabilidades asignadas.

Alcanzar el rasgo de liderazgo es crucial para una organización. Según Marco (2019), el liderazgo es la capacidad de persuadir a las personas de manera que se logren los objetivos que se pretenden. Por su parte, Koontz (2019) agregó que además de persuadir a las personas para que trabajen hacia el logro de los objetivos, éstas lo hagan con toda disposición y entusiasmo.

El liderazgo constituye una cualidad que va más allá de ser una inspiración para los demás. El liderazgo tiene que ver con la capacidad del líder para concebir ideas inteligentes e innovadoras y guiar al grupo hacia su aplicación. Un gran líder se caracteriza por tener una visión atractiva, alcanzable e inequívoca de los objetivos de la organización. Sin embargo, también debe poseer la capacidad de guiar al grupo hacia ese objetivo.

En consecuencia, la comunicación eficaz entre los miembros de la organización es crucial. Además, la comunicación debe considerarse como un

recurso que requiere gestión y no sólo como un medio de apoyo a las distintas operaciones de la organización.

La comunicación es un proceso esencial en las relaciones humanas. Según Argüello (2020) se trata de un proceso que permite enviar y recibir información entre un grupo de individuos. De forma similar, Koontz (2019) definió la comunicación como el intercambio de información entre un emisor y un receptor, destacando la necesidad de que el receptor comprenda la información. La comunicación interpersonal es un componente crucial para el funcionamiento de las organizaciones, ya que actualmente se exige a los directivos que se comuniquen continuamente para llevar a cabo sus tareas.

Y como última dimensión se tiene al control, que Argüello (2020) definió como un proceso que está presente en todo el proceso administrativo y cuya conexión con las demás fases (planificación, organización y dirección) permite dar cumplimiento a los objetivos. Escamilla (2019) consideró a este proceso más bien como una función que conlleva evaluación y ajuste del rendimiento, cuyo propósito es asegurar que se lleven a cabo los objetivos y los planes puestos en marcha para alcanzarlos. En una línea similar, Koontz (2019) subrayó que el control implica evaluar y realizar ajustes tanto en el desempeño individual como en el de la organización para garantizar que todo siga conforme a los planes establecidos. Este proceso implica comparar el resultado de la medición de desempeño con los objetivos y los planes, destacar los casos donde existan desviaciones y corregir cualquier desviación descubierta.

La medición del desempeño es un proceso que consiste en documentar y evaluar el grado de desempeño de una o varias actividades en relación a los objetivos propuestos. Según Bernal (2019), hay que tener en cuenta algunos aspectos durante este proceso, como la naturaleza precisa de la medición, el método y la frecuencia de la medición. Por su parte, Argüello (2020) indicó que la medición es un proceso continuo y repetitivo cuya frecuencia varía en función de la actividad. También destacó la importancia de fijar un periodo de medición, que asegure una muestra suficientemente representativa para deducir el comportamiento de la organización.

Ahora bien, cuando los resultados son diferentes a lo que se ha establecido previamente, se requiere realizar ciertos ajustes que permitan orientar hacia a los resultados deseados; estos ajustes son la toma de medidas correctivas. Según Argüello (2020), la acción correctiva se fundamenta en la información cuantitativa recogida en las etapas anteriores al proceso de control. Para Koontz (2019), la esencia del control es la acción correctiva, que modifica las operaciones según normas preestablecidas a partir de la información obtenida por los administradores, quienes a su vez pueden entonces remediar las infracciones rediseñando sus planes o cambiando sus objetivos.

A continuación, se expone el fundamento teórico de la variable calidad de servicio: Según el investigador Jemes (2018), la calidad del servicio se define como la interacción de satisfacción y expectativas entre el usuario y la entidad que atiende sus necesidades.

Por otro lado, Izquierdo (2021) sostuvo que la calidad del servicio se crea en la mente de los usuarios del servicio y se basa en satisfacer y superar sus expectativas de un servicio concreto. Así también, Bustamante (2019) refirió que calidad de servicio corresponde al conjunto de características y atributos respecto de las necesidades y expectativas del usuario. En consecuencia, el conjunto de rasgos que las organizaciones definen a partir de acciones prestadas a los clientes de acuerdo con sus requisitos y expectativas, y que ellos evalúan y clasifican como satisfactorias o no, representa la calidad de sus servicios.

La calidad del servicio puede ser medida y evaluada a través del enfoque del modelo SERVQUAL, dado que mide la atención en función de lo que los pacientes esperan de la farmacia hospitalaria (expectativas) y las acciones correctoras destinadas a la mejora de la calidad, tras la evaluación de la percepción del paciente respecto a la atención prestada. Si bien, este

modelo evalúa la calidad del servicio prestado en una organización hacia el usuario, éste también podría aplicarse en el servicio farmacéutico hospitalario. Por tanto, la calidad de servicio se establecería bajo cinco dimensiones: Fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La primera dimensión es la fiabilidad, conceptualizada por Clemenza (2010) como la capacidad de prestar el servicio prometido de manera precisa y formal, aludiendo a la necesidad de prestar el servicio con precisión desde el principio. Según Clemenza (2010), la capacidad de la organización para ejecutar los compromisos, prestar los servicios según lo acordado, resolver los problemas y fijar los precios son aspectos importantes a considerar en la dimensión fiabilidad.

Del mismo modo, Ganga (2019) caracterizó la dimensión fiabilidad señalando que es la capacidad de prestar el servicio prometido de forma precisa y fiable. En pocas palabras, la fiabilidad garantiza que se prestará el mejor servicio posible cuando sea necesario y que la organización cumplirá con sus compromisos. I. Carhuancho (2021). Asimismo, Narvaez (2020) sostuvo que cumplir con lo prometido significa hacer exactamente lo que se ha dicho que se hará, dentro del tiempo y las condiciones acordadas. Esto implica que la organización debe mantenerse fiel a los compromisos hechos con los usuarios, proveedores, personal y otras partes interesadas.

Cuando una empresa hace promesas concretas sobre sus productos, servicios o resultados, los clientes crean expectativas en torno a esas afirmaciones. Si la empresa incumple sus promesas, los clientes pueden sentirse engañados o defraudados. Cuando surgen problemas, la resolución eficaz de los mismos los reduce y mantiene la satisfacción del cliente. Los componentes de la resolución de problemas incluyen la capacidad de identificar un problema, seguir procedimientos racionales para hallar la solución deseada y, a continuación, supervisar y evaluar la aplicación de dicha solución (UNICEF, 2024).

Cuando surgen errores o problemas durante la realización del servicio, es importante aprender de ellos y tomar medidas correctivas para evitar que

vuelvan a ocurrir en el futuro. Esto puede implicar la identificación de las causas subyacentes de los errores y la implementación de medidas preventivas para abordarlas. De manera que el objetivo sea la realización correcta del servicio desde la primera vez. Para Carrera (2021) esto significa que el servicio o trabajo se realiza correctamente desde la primera vez, sin necesidad de retrabajo o correcciones posteriores, lo que implica que el servicio cumple con las expectativas del usuario, sin errores o fallos que requieran intervención adicional.

Planificar con antelación y gestionar bien el tiempo es esencial para prestar el servicio correctamente. Por este motivo, es fundamental dedicar tiempo suficiente a cada servicio para garantizar que se realice correctamente y que no se produzcan retrasos o problemas derivados de una gestión ineficaz del tiempo. He ahí, la importancia del horario de atención.

Para Carrera (2021) el horario de atención se refiere al período de tiempo durante el cual una organización está abierta y preparada para asistir o atender a los usuarios. Estos horarios especifican la ventana de tiempo precisa durante la cual los usuarios pueden contactar con la organización, para hacer preguntas, obtener ayuda o utilizar sus bienes o servicios. Al garantizar que el horario de atención sea conveniente para los clientes y que el servicio se realice correctamente dentro de ese horario, la organización puede mejorar la experiencia del usuario y fortalecer su reputación en el mercado.

Como segunda dimensión se tiene a la tangibilidad, definida por Castellano (2010) como los aspectos físicos de la prestación de servicios; lo cual incluye la apariencia física del personal, las instalaciones, los equipos y los materiales de comunicación, que permiten al usuario formarse una primera impresión de la calidad del servicio de la organización. Así también, para Carhuancho (2021), la tangibilidad está asociada a las instalaciones físicas, el equipamiento de las instalaciones, los materiales de comunicación y el personal competente. En la actualidad, también se tiene en cuenta el acceso a Internet y otras características tecnológicas de vanguardia que son esenciales en el sector salud.

Para Izquierdo (2018) las instalaciones representan el espacio, donde se construye el cuerpo físico de la organización, para ofrecer los productos y/o servicios que el usuario pueda necesitar; es decir, es el espacio físico donde se llevan a cabo las operaciones de la organización. Estas deben diseñarse y adaptarse para acomodar el equipamiento necesario para llevar a cabo sus operaciones. Según Izquierdo (2018), el equipamiento es el conjunto de activos que la organización posee y utiliza para llevar a cabo su funcionamiento. Estos activos son herramientas, maquinaria, dispositivos especializados, mobiliario, equipos informáticos, y cualquier otro recurso físico necesario para poner en funcionamiento a la organización.

Otro punto importante a tener en cuenta es la presentación del personal, descrita por Izquierdo (2018) como la manera en que el personal se muestra frente al usuario del servicio. La presentación personal incluye aspectos como la vestimenta, la higiene personal y el comportamiento profesional. La forma en que el personal se presenta a laborar puede influir en la manera de cómo percibe el usuario la calidad de los servicios y el profesionalismo de la organización en su conjunto.

Por último, están los materiales de comunicación, que son descritos por Izquierdo (2018) como los canales a través de los cuales un individuo envía un mensaje a otro individuo y espera recibir una respuesta en forma de actitud, conducta u opinión. También puede hacer referencia a los componentes que la empresa utiliza para comunicar su mensaje y atraer a los clientes, independientemente de que estos acaben comprando sus bienes o servicios.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta definida por Castellano (2010) como la actitud que muestra una empresa al ofrecer a los clientes soluciones y servicios rápidos; depende del cumplimiento puntual del acuerdo alcanzado con el cliente. En pocas palabras, la disposición y el entusiasmo para ayudar a los clientes y prestarles un servicio rápido. En suma, Carhuancho (2021) apoyó esta definición al afirmar que la capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los usuarios a lograr su satisfacción a través de un servicio eficiente y rápido; apearse a las limitaciones de tiempo

y cumplir con las promesas de servicio para que el usuario cumpla con sus expectativas.

La disposición para ayudar es un aspecto fundamental de la experiencia del usuario. Para Izquierdo (2018) es una actitud y un compromiso por parte del personal de la organización para brindar asistencia, orientación y apoyo a los usuarios que lo necesiten. Esta disposición implica algo más que realizar las tareas rutinarias del trabajo, sino de un compromiso sincero con la satisfacción y el bienestar de los usuarios. La disposición para ayudar es esencial cuando surgen problemas o desafíos. Los clientes aprecian cuando se abordan rápidamente sus preocupaciones y se ofrecen soluciones efectivas. Según Izquierdo (2018) la capacidad de ofrecer soluciones consiste en tener la habilidad para identificar problemas o desafíos y ofrecer respuestas efectivas y prácticas que los aborden de manera satisfactoria. Cuando una organización es capaz de ofrecer soluciones efectivas a los problemas y a su vez brinda rapidez en el servicio, la satisfacción del usuario se incrementa.

El investigador Díaz (2021), señaló que la rapidez del servicio está relacionada a la prontitud con que la organización toma los pedidos, hace entrega del producto, aclara las inquietudes del usuario, y resuelve las posibles incidencias que se puedan presentar. La rapidez del servicio, implica la eficiencia con la que se proporciona el servicio una vez que comienza. Mientras que el tiempo de espera se refiere al período que un usuario pasa esperando para recibir un servicio (Quijano, 2022). Ambos aspectos son importantes para la experiencia del usuario. Una organización puede ser rápida en brindar servicio una vez que comienza, pero si el tiempo de espera es largo, la percepción general sobre la rapidez del servicio puede verse afectada negativamente ya que el usuario generalmente prefieren recibir un servicio rápido y eficiente sin tener que esperar mucho tiempo.

La cuarta dimensión es la seguridad, conceptualizada por Gerónimo (2016) como la cualidad del servicio al cliente que está relacionada con la experiencia y los conocimientos de los empleados y que el cliente considera un servicio seguro. Por otro lado, Castellano (2010) sostuvo que la seguridad

se refiere a la credibilidad que tienen los usuarios de cómo la organización soluciona sus problemas y el interés por satisfacer sus necesidades. Según la investigadora Carhuancho (2021), quien resumió estas definiciones, el componente de seguridad es el nivel de cuidado y atención que brindan los colaboradores, así como la credibilidad y confianza que reciben los usuarios durante el proceso de atención.

Un componente clave del proceso de atención para poder brindar un servicio de calidad es el interés por satisfacer las necesidades de los usuarios. Para Narvaez (2020), tener interés por la satisfacción de las necesidades implica preocuparse genuinamente por el bienestar y la experiencia de los usuarios que interactúan con la organización. Además de escuchar activamente sus preocupaciones, comprender sus deseos y expectativas, y tomar medidas para satisfacerlas de manera efectiva.

Ahora bien, para poder brindar soluciones y proporcionar orientación experta para satisfacer las necesidades particulares de cada usuario, es importante contar con un conocimiento profundo y detallado de los productos, servicios, procesos y políticas de la organización. Para Narvaez (2020), el conocimiento es el grado de habilidades, experiencia y comprensión que tiene el personal en relación a su trabajo, las operaciones y los temas relevantes para su función específica dentro de la organización. Contar con un profundo conocimiento de la organización es fundamental para construir credibilidad. Cuando una organización demuestra un dominio sólido de su campo, ya sea a través de la experiencia de sus colaboradores, la calidad de sus productos y/o servicios, aumenta su credibilidad ante los usuarios y la comunidad en general.

La credibilidad fue definida por Hernández (2017) como la calidad de ser creíble o digno de confianza. Se trata de la percepción externa que otros tienen sobre la fiabilidad, la competencia y la integridad de una persona u organización. La credibilidad se basa en evidencia, experiencia y reputación. Una organización creíble es aquella que cumple sus promesas, actúa de manera ética y transparente, y demuestra consistencia en la calidad de sus

productos y/o servicios que brinda. La credibilidad es crucial para construir y mantener la confianza de los usuarios.

A diferencia de la credibilidad, la confianza se refiere al sentimiento interno de seguridad y fiabilidad en la relación con la organización. Para Hernández (2017), esto significa, dar al usuario la sensación de que está en buenas manos, haciéndole sentir cómodo y libre de cualquier temor o peligro en su interacción con el proveedor de servicios. La confianza implica una conexión emocional y una creencia en la buena fe y la honestidad del individuo o la organización.

Por último, como quinta dimensión se tiene a la empatía, definida por Castellano (2010) como el trato amable e individualizado que brinda la organización a los usuarios. Sostuvo que una conexión interpersonal eficaz entre la empresa y sus clientes, manteniéndolos informados sobre cada faceta del servicio, es esencial para que surja la empatía. Por otro lado, Carhuancho (2021) señaló que la empatía es la capacidad de verse en el lugar del otro, en este ejemplo, del usuario hasta el punto de comprender sus necesidades y deseos y ser consciente de cómo siente o piensa la otra persona. En suma, la empatía consiste en el trato amable, la atención personalizada, la buena comunicación interpersonal y la comprensión por parte de una organización de las necesidades y los deseos de los usuarios.

La amabilidad es un aspecto fundamental en las relaciones humanas. Para Díaz (2021), este término describe el trato amable, educado y solidario que los miembros del personal de la empresa dispensan al usuario. La amabilidad implica actuar con gentileza y consideración hacia los demás. Esto puede manifestarse a través de gestos pequeños como una sonrisa, palabras de aliento o acciones de ayuda. Además, la amabilidad facilita la apertura para expresar pensamientos y emociones de manera sincera, lo que fortalece la comunicación interpersonal.

La comunicación interpersonal, está referida a la manera en cómo nos relacionamos y comunicamos con quienes nos rodean. La comunicación interpersonal, según Espinoza (2003) es el intercambio hablado o tácito de

pensamientos y emociones entre dos o más individuos. Esto implica tanto la capacidad de comunicar ideas y conceptos con claridad y precisión, como la habilidad para transmitir emociones, actitudes y estados de ánimo de manera más poderosa que las palabras mismas. Además, está estrechamente ligada a la atención personalizada. Por un lado la comunicación interpersonal se refiere a cómo nos relacionamos y nos comunicamos con los demás, mientras que la atención personalizada implica brindar un trato individualizado y especial a cada persona con la que interactuamos. Díaz (2021) definió la atención personalizada como la atención directa o individualizada que considera los requerimientos, preferencias y gustos únicos de cada usuario del servicio. Cuando se combina la comunicación interpersonal y la atención personalizada, se crea un entorno en el que las personas se sienten apreciadas, respetadas y comprendidas.

Ahora bien, para ofrecer una atención personalizada, es primordial comprender las necesidades y expectativas de la persona con quien se está interactuando. Para Hernández (2017) comprender las necesidades significa tener la capacidad de entender los problemas del usuario, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos. Esto implica no solo escuchar lo que dicen, sino también leer entre líneas para identificar sus necesidades subyacentes, deseos no expresados y preocupaciones ocultas. La comprensión de las necesidades implica tener la capacidad para ponerse en el lugar del otro, reconociendo sus puntos de vista y prioridades.

II. METODOLOGÍA

El estudio realizado fue de tipo básica (OCDE, 2018), adoptó un enfoque cuantitativo, tal como lo señaló Hernández (2014), quien sostuvo que en este tipo de investigaciones se realiza una recopilación, análisis e integración de datos usando procedimientos estadísticos, lo que permitió realizar inferencias producto de toda la información recogida, y así lograr una mejor comprensión del problema de investigación.

En cuanto al diseño, la investigación adoptó un no experimental, tal como lo refirió Baena (2017), quien señaló que los estudios que utilizan diseños no experimentales se llevan a cabo sin manipulación intencionada de variables, y sólo se observan y analizan fenómenos naturales. También, fue correlacional-causal; de acuerdo con lo descrito por Hernández (2014), quien señaló que este tipo de investigaciones explican las relaciones, ya sea en términos de vínculos causa-efecto o correlaciones, entre dos o más variables en un momento determinado.

Las variables examinadas fueron: Proceso administrativo y calidad del servicio farmacéutico. El proceso administrativo se define como el conjunto de etapas o fases sucesivas e interrelacionadas cuyo objetivo es alcanzar las metas fijadas en una organización (Pérez, 2022). En términos operacionales, el proceso administrativo se evaluó a través de sus cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control, utilizando una escala de medición ordinal.

En contraste, la calidad del servicio se define como la interacción de satisfacción y expectativas entre el usuario y la organización que atiende sus necesidades (Jemes, 2018), aplicándose en el ámbito farmacéutico. Operacionalmente, la calidad del servicio se evaluó a través de cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, utilizando una escala de medición ordinal.

La población estuvo constituida por 335 pacientes atendidos en la farmacia del hospital durante el mes de junio del año en curso (promedio diario

obtenido del archivo de datos del departamento de farmacia) y 63 funcionarios administrativos.

El tamaño muestral fue determinado mediante la fórmula de proporción de población conocida o población finita, que consideró un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, y que luego de aplicarla, el resultado fue de 180 pacientes (Ver anexo 05). Finalmente, sólo fueron considerados como parte integrante de la investigación los pacientes adultos entre 18 y 60 años que acudieron al servicio de farmacia de un hospital de Lima en el período indicado, luego de haber recibido atención médica. Fueron excluidos los pacientes que acudieron al servicio de farmacia fuera del periodo indicado y aquellos que provenían de instituciones privadas.

La técnica empleada para recopilar los datos fue la encuesta. Los instrumentos consistieron en dos cuestionarios de 20 preguntas cada uno, diseñados conforme a los objetivos de la investigación. El primer cuestionario estuvo dirigido al personal administrativo del departamento de farmacia de un hospital de Lima. Dicho cuestionario se estructuró de acuerdo a las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, con cinco preguntas para cada dimensión. Cada pregunta ofrecía cinco alternativas de respuesta tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre). Para evaluar el proceso administrativo, se emplearon tres niveles de clasificación: bueno (74-100 puntos), regular (47-73 puntos) y malo (20-46 puntos) (Ver anexo 03).

Los pacientes que cumplieron con los requisitos establecidos recibieron el segundo cuestionario, el cual estaba estructurado en torno a las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con cuatro preguntas para cada dimensión. Cada pregunta ofrecía cinco alternativas de respuesta tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre). Para evaluar la calidad de los servicios farmacéuticos, se emplearon tres niveles de clasificación: alta (74-100 puntos), media (47-73 puntos) y baja (20-46 puntos).

Antes de ser aplicados, los instrumentos de medición fueron sometidos a una prueba de confiabilidad y validez de contenido. Para el análisis de confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach; el que fue de 0.777 en el caso de la variable procedimiento administrativo y 0.916 en el caso de la variable calidad de servicio farmacéutico, lo que indicó que el instrumento de medición tuvo una consistencia interna adecuada en ambos casos. Con respecto a la prueba de validez de contenido, esta fue realizada mediante la evaluación de jueces expertos, quienes indicaron que el instrumento de medición fue válido, ya que existió una concordancia entre los mismos en relación a la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia (Ver anexo 04).

Para el análisis de datos se hizo una exploración descriptiva de cada variable y sus respectivas dimensiones utilizando tablas de frecuencia, lo cual permitió organizar y visualizar de manera clara las puntuaciones obtenidas por los participantes según los niveles establecidos en las variables de estudio. Posteriormente, se efectuó un análisis de normalidad de los datos para definir si se ajustaban a la distribución normal, con el fin de identificar el coeficiente de correlación adecuado para este estudio.. Finalmente, para la contrastación de las hipótesis podrán ser empleados los estadísticos paramétricos (R de Pearson) o no paramétrico (Rho de Spearman), dependiendo de lo resultante en la prueba de normalidad. Asimismo, para determinar la significancia estadística de estas correlaciones se tomó en consideración el valor $p < 0.05$.

En lo que respecta a las consideraciones éticas, este estudio se llevó a cabo siguiendo estrictamente cuatro principios éticos esenciales, diseñados para asegurar el bienestar de los participantes. En primer lugar, se respetó la autonomía de cada persona, garantizando su protección frente a cualquier tipo de daño o abuso. Además, se aplicó el principio de beneficencia, lo cual implicó mantener un equilibrio adecuado entre los riesgos y beneficios de la investigación, siempre en favor de los participantes. Se les dio la opción de retirarse de la encuesta si así lo deseaban, asegurando la confidencialidad de su identidad. Por último, el principio de justicia se aplicó seleccionando a los participantes de manera voluntaria y no por su disponibilidad o jerarquía,

asegurando que todos recibieron un trato equitativo y digno (Castro & García, 2018).

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de procedimiento administrativo

Niveles de la variable procedimiento administrativo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Regular	19	30.16
Bueno	44	69.84
Total	63	100.00

Interpretación: En la tabla 1, se puede apreciar que, en relación a la variable de procedimiento administrativo, el 69.84% de los encuestados la califica como de nivel bueno, mientras que el 30.16% la considera de nivel regular.

Tabla 2

Niveles de calidad de servicio farmacéutico

Nivel	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Medio	78	43.33
Alto	102	56.67

Total	180	100.00
-------	-----	--------

Interpretación: En la tabla y figura 2, se puede apreciar que, en relación a la variable de calidad del servicio farmacéutico, el 56.67% de los encuestados la califica como de nivel alto, mientras que el 43.33% la considera de nivel medio.

Tabla 03

Prueba y análisis de la normalidad K-S de las variables de estudio

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estad.	gl	p
Proceso administrativo	.077	63	.200
Calidad de servicio	.077	63	.200

En la tabla 03 se muestran los resultados derivados del análisis de normalidad realizado mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Este análisis reveló un p valor superior a .05 para ambas variables, mostrando que las puntuaciones se acoplan a una distribución normal. Esto indica la necesidad de emplear estadísticos paramétricos para la evaluación de correlación y causalidad, como el estadístico R (Pearson), a fin de obtener los resultados que respondan a las hipótesis de investigación.

Tabla 04

Análisis de incidencia de la variable Proceso administrativo en la Calidad de servicio

Variables	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de estimación
Proceso administrativo → Calidad de servicio	0.884	0.781	0.778	4.594

En la tabla 04, se determinó un modelo de regresión lineal que reveló una correlación muy fuerte entre estas dos variables ($r = 0.884$, $p < 0.01$). El valor de R^2 es 0.781, y el R^2 ajustado sugiere que el 77.8% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por el proceso administrativo. Esto significa que a medida que mejora el procedimiento administrativo, con gran probabilidad también va a mejorar la calidad del servicio.

Tabla 05

Análisis de incidencia de la dimensión Planificación en la Calidad de servicio

Variables	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de estimación
Planificación → Calidad de servicio	0.502	0.252	0.240	8.499

En la tabla 05, se obtuvo un modelo de regresión lineal que reveló una correlación moderada entre estas dos variables ($r = 0.502$, $p < 0.01$). El valor de R^2 es 0.252, y el R^2 ajustado sugiere que el 24% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por el proceso de planificación. Esto indica que una mejor planificación está moderadamente asociada con una mejor calidad del servicio.

Tabla 06

Análisis de incidencia de la dimensión Organización en la Calidad de servicio

Variables	R	R2	R2 ajustado	Error estándar de estimación
Organización → Calidad de servicio	0.649	0.422	0.412	7.472

En la tabla 06, se indica se determinó un modelo de regresión lineal que reveló una correlación moderada entre estas dos variables ($r = 0.649$, $p < 0.01$). El valor de R^2 es 0.422, y el R^2 ajustado sugiere que el 41.2% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por el proceso de organización. Esto sugiere que una mejor organización incide en una mejor calidad del servicio.

Tabla 07*Análisis de incidencia de la dimensión Dirección en la Calidad de servicio*

Variables		R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de estimación
Dirección	→ Calidad de servicio	0.702	0.492	0.484	7.002

En la tabla 07, se determinó un modelo de regresión lineal que reveló una correlación fuerte entre estas dos variables ($r = 0.702$, $p < 0.01$). El valor de R^2 es 0.492, y el R^2 ajustado sugiere que el 48.4% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por el proceso de dirección. Esto indica que una mejor dirección está fuertemente asociada e influencia en una mejor calidad del servicio.

Tabla 08*Análisis de incidencia de la dimensión Control en la Calidad de servicio*

Variables		R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de estimación
Control	→ Calidad de servicio	0.573	0.329	0.318	8.050

En la tabla 08, se estableció un modelo de regresión lineal que reveló una correlación moderada entre estas dos variables ($r = 0.573$, $p < 0.01$). El valor de R^2 es 0.329, y el R^2 ajustado sugiere que el 31.8% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por el proceso de control. Esto sugiere que un mejor control está moderadamente asociado y ejerce influencia en una mejor calidad del servicio.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación utilizó un enfoque correlacional causal para determinar el impacto del procedimiento gestión en la calidad del servicio en un hospital de Lima, en 2024. Para ello, se emplearon dos cuestionarios específicos de cada variable, administrados a dos grupos, que incluyeron a trabajadores del hospital y usuarios del servicio de farmacia.

Antes de relacionar los hallazgos de este estudio con el contenido de la investigación y describir sus implicaciones teóricas y prácticas, es fundamental resaltar la confiabilidad de los instrumentos utilizados. Esto sugiere que ambos cuestionarios tienen una consistencia interna adecuada, lo cual indica que fueron aplicados con precisión y comprendidos correctamente durante su implementación

El primer cuestionario se enfocó en evaluar el procedimiento administrativo, incluyendo dimensiones como planificación, organización, dirección y control; en cambio, el segundo cuestionario examinó la calidad del servicio farmacéutico, considerando aspectos como la fiabilidad, la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Cada una de estas variables estuvo sujeta a la evaluación y percepción de los participantes de este estudio.

Primero, el fin fue Determinar cómo influye el proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024. En ese sentido, este estudio mostró una correlación e influencia positiva muy fuerte y significativa ($r= 0.884$, $p< .001$) con 77.8% de variabilidad explicada por el procedimiento administrativo en la calidad del servicio farmacéutico. Esto significa que mejoras en los procedimientos administrativos conducen directamente a mejoras en la calidad del servicio, lo que traería no solo la mejora de la imagen institucional del hospital, sino que los usuarios se sientan a gusto con el servicio recibido de este. Este hallazgo es consistente con la investigación de Salazar (2023) en el Hospital Subregional de Andahuaylas, que también encontró una conexión favorable entre gestión administrativa y calidad de servicio. Sin embargo, Salazar observó que una mayoría de los

pacientes calificaron la gestión administrativa como regular o mala, y la calidad del servicio como poco satisfactoria o insatisfactoria.

Este contraste sugiere que, aunque existe una relación positiva, el estado actual de la gestión administrativa en diferentes contextos puede variar significativamente y afectar la perspectiva de la calidad del servicio, cual influye no solo su opinión del usuario respecto al servicio recibido, sino que la confianza y credibilidad hacia la institución se vería disminuida, generando que no haya una adecuada adherencia al tratamiento que pueda estar recibiendo, o en otro caso, no tome en cuenta a la institución como una opción para recibir la atención que requiera, lo que de cierta forma disminuiría las posibilidades de acceder a una atención oportuna en salud, poniendo en riesgo su integridad.

Es así como estos resultados indican que una gestión administrativa sólida es crucial para garantizar una alta calidad en el servicio farmacéutico. La diferencia en los resultados de Salazar (2023) podría deberse a factores específicos del contexto, como la infraestructura del hospital, la capacitación del personal y los recursos disponibles para la atención a los usuarios. A su vez, este hallazgo se respalda en la teoría de Pérez (2022), quien describe el procedimiento administrativo como un conjunto de fases sucesivas e interrelacionadas destinadas a alcanzar los objetivos organizacionales.

La mejora en el procedimiento administrativo está directamente relacionada con la optimización de la calidad de servicio, cual está alineada con las teorías de Koontz (2019) y Custodio (2020), quienes subrayan la importancia de una administración efectiva para el logro de metas organizacionales. En síntesis, mientras que la asociación positiva entre gestión administrativa y calidad del servicio es consistente, los detalles de implementación y contexto son cruciales para maximizar los beneficios.

En relación al primer objetivo específico, que fue Determinar los niveles de las variables. Se obtuvo en este estudio, que el 69.84% de los encuestados calificaron el procedimiento administrativo como bueno y el 56.67% calificaron la calidad del servicio farmacéutico como alta, esto indica que las variables se encuentran en niveles aceptables y favorables, dejando notar la situación

actual del establecimiento, pues se muestra que hay un proceso correcto en la gestión y ello deja ver que los usuarios se encuentran satisfechos con ello. Comparando con Huaman (2021), se observó una discrepancia notable, ya que la mayoría de los encuestados en el Hospital Iquitos César Garayar García evaluaron la gestión administrativa como deficiente y la calidad del servicio como baja o regular.

También, Castillo (2020) encontró diferencias en la percepción de calidad en dos hospitales de Ancash, donde los pacientes percibieron una calidad significativamente diferente a pesar de que ambos hospitales son públicos. De ahí que se confirma la importancia de un buen procedimiento administrativo para la percepción de alta calidad en el servicio. Esto se alinea con la definición de calidad del servicio propuesta por Izquierdo (2021), quien sostuvo que la calidad se basa en satisfacer y superar las expectativas del usuario.

La percepción positiva hallada como parte de esta investigación puede indicar una mejor gestión administrativa y una mayor satisfacción con la calidad del servicio en comparación con otros contextos. Sin embargo, la variabilidad entre estudios sugiere que factores específicos del hospital, como la gestión de recursos y la capacitación del personal, juegan un papel crucial. En otras palabras, asegurar altos niveles de calidad requiere una evaluación continua y adaptativa de las prácticas administrativas y operativas, que sean dinámicas y respondan de la misma manera a las necesidades que surjan en el camino.

Como segundo objetivo específico, se planteó Determinar cómo influye la fase de planificación en la calidad del servicio farmacéutico. Los resultados mostraron una influencia positiva moderada y significativa ($r= 0.502$, $R^2= 0.252$, R^2 ajustado= 0.240 , $p< .001$) de la planificación en la calidad de servicio. Esto se alinea con la teoría de Koontz (2019), quien apoya este hallazgo, indicando que la planificación involucra el planteamiento de misiones, objetivos y estrategias para alcanzarlos. También, Bernal (2019) resaltó la importancia de crear programas que integren y coordinen las tareas dentro de las organizaciones, lo cual es fundamental para optimizar la calidad del servicio.

En contraste, Flores (2019) encontró en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, que la percepción de los pacientes sobre la planificación era predominantemente negativa, lo que se reflejaba en una baja percepción de la calidad del servicio. La planificación adecuada es esencial para coordinar y ejecutar tareas de manera eficiente, lo cual se refleja en una mejor calidad del servicio. La diferencia en los hallazgos de Flores (2019) podría indicar que la falta de planificación efectiva o su implementación inadecuada puede llevar a resultados negativos. En síntesis, la planificación debe ser detallada y adaptada a las necesidades específicas del hospital para mejorar la calidad del servicio, y estos aspectos deben ser considerados cuidadosamente al momento de plantear los objetivos y determinar las estrategias a realizarse, ya que deben ser realistas y coherentes al contexto de la situación y a los recursos que posee.

Con respecto al tercer objetivo específico, que fue determinar la influencia de la fase organización en la calidad de servicio farmacéutico. Los resultados mostraron una influencia positiva fuerte y significativa ($r = .649$, $R^2 = 0.422$, R^2 ajustado = 0.412 , $p < .001$) de organización en la calidad del servicio. Esta relación tiene coherencia con lo planteado por Argüello (2020) y Marcó (2019), quienes subrayaron que una organización efectiva requiere normas claras, funciones definidas y una estructura adecuada, para que mediante esa articulación nítida de actividades y responsabilidades haya un mejor flujo del funcionamiento, que se vea reflejado en la cubierta de los requerimientos de los usuarios y el cumplimiento de sus expectativas, lo que evidentemente influirá en su nivel de satisfacción.

A su vez, Castillo (2020) encontró diferencias significativas en la calidad del servicio farmacéutico en dos hospitales, sugiriendo que la organización adecuada es un factor clave. Entonces, una buena organización contribuye significativamente a la calidad del servicio al garantizar que las acciones sean realizadas de manera coordinada y eficiente. Las diferencias observadas por Castillo (2020) refuerzan la necesidad de estructuras organizacionales claras y bien definidas. Entonces, es importante reconocer que la organización es un

componente crítico que debe ser gestionado cuidadosamente para asegurar una alta calidad en el servicio.

Luego, en relación con el cuarto objetivo específico, que consistió en identificar de qué manera la fase de dirección afecta la calidad del servicio farmacéutico de un hospital, 2024. Se halló una correlación positiva fuerte y significativa ($r = .702$, $R^2 = 0.492$, R^2 ajustado = 0.484 , $p < .001$), que sugiere que una mejor dirección está fuertemente asociada e influye en una mejor calidad del servicio. Según Koontz (2019) y Argüello (2020), la dirección efectiva implica la influencia de los directivos mediante la motivación, liderazgo y comunicación. El estudio de Saavedra (2023) también encontró que una dirección eficiente estaba correlacionada con altos niveles de satisfacción en el Hospital de Guayaquil.

De ahí, se puede deducir que una dirección efectiva es crucial para motivar al personal y asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, ya que, el recurso humano es la base de todo el trabajo, pues son los encargados de desempeñar cada una de las funciones y actividades dentro de la organización. La alta satisfacción observada en Guayaquil sugiere que los directivos desempeñan un papel fundamental en la percepción de calidad del servicio. Por ello, la dirección debe enfocarse en estrategias de liderazgo y comunicación para maximizar la eficiencia y la satisfacción del usuario.

Finalmente, en relación con al siguiente objetivo específico, que buscó analizar cómo la fase de control impacta la calidad del servicio farmacéutico de un hospital en 2024. Los hallazgos evidenciaron influencia positiva moderada y significativa ($r = .573$, $R^2 = 0.329$, R^2 ajustado = 0.318 , $p < .001$) del control en la calidad del servicio. En contraste, Massuh (2021) encontró que, a pesar de ciertas prácticas de control, las deficiencias en la calidad del servicio persistían en el Hospital General Quevedo. Lo que se puede deducir que, el control efectivo es fundamental para asegurar que los objetivos se cumplan conforme a lo planeado. La persistencia de deficiencias observada por Massuh (2021) sugiere que los controles deben ser rigurosos y continuamente mejorados. En

conclusión, el control debe ser visto como un proceso dinámico que requiere ajustes constantes para el mantenimiento y mejora de la calidad asistencial. Esa línea, Escamilla (2019) y Koontz (2019) enfatizaron que el control implica la medición y corrección del desempeño, a fin de siempre buscar la mejora continua.

Los hallazgos de esta investigación confirman el impacto considerable del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico. Cada fase del proceso administrativo presentó correlaciones positivas con la calidad del servicio, lo que respalda las teorías descritas en la literatura y los antecedentes revisados. Las comparaciones con estudios previos en diferentes contextos y localidades refuerzan la necesidad de enfoques personalizados y adaptativos en el procedimiento administrativo. La variabilidad en los resultados subraya la importancia de considerar el contexto específico de cada institución al implementar mejoras administrativas. En resumen, un procedimiento administrativo eficiente es esencial para garantizar altos estándares de calidad en los servicios farmacéuticos, y su implementación debe ser continuamente evaluada y ajustada para satisfacer las necesidades específicas del entorno hospitalario y los usuarios.

V. CONCLUSIONES

En primer lugar, se encontró un nivel bueno predominante (69.84%) de la variable procedimiento administrativo de un Hospital de Lima, 2024.

Asimismo, se encontró un nivel alto predominante (56.67%) de calidad de atención farmacéutica.

A su vez, se determinó que el procedimiento administrativo influye positiva, muy fuerte y significativamente ($r= 0.884$, $R^2= 0.781$, R^2 ajustado= 0.778 , $p< .001$) en la calidad de atención farmacéutica. Es decir, al mejorar el proceso administrativo de la institución, mejorará de igual manera la calidad de atención dada a los usuarios.

También, encontró que la planificación influye directa, moderada y significativamente ($r= .502$, $R^2= 0.252$, R^2 ajustado= 0.240 , $p< .001$) en la calidad de atención farmacéutica. Es decir, al mejorar el proceso de planificación de la institución, mejorará de igual manera la calidad de atención dada a los usuarios.

Por otro lado, se halló que la organización influye positiva, moderada y significativamente ($r= .649$, $R^2= 0.422$, R^2 ajustado= 0.412 , $p< .001$) en la calidad de atención farmacéutica. Es decir, al mejorar el proceso de organización de la institución, mejorará de igual manera la calidad de atención brindada a los usuarios.

Además, se evidenció que la dirección influye directa, moderada y significativamente ($r= .702$, $R^2= 0.492$, R^2 ajustado= 0.484 , $p< .001$) en la calidad de atención farmacéutica. Es decir, al mejorar el proceso de dirección de la institución, mejorará de igual manera la calidad de atención brindada a los usuarios.

Por último, se encontró que, el control influye directa, moderada y significativamente ($r= .573$, $R^2= 0.329$, R^2 ajustado= 0.318 , $p< .001$) en la calidad de atención farmacéutica. Es decir, al mejorar el proceso de control de la institución, mejorará de igual manera la calidad de atención brindada a los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Primero, para mantener y mejorar este nivel, en el procedimiento administrativo, es recomendable implementar programas de capacitación continua para el personal administrativo. Estos programas deben enfocarse en las mejores prácticas y actualizaciones en gestión hospitalaria. También se debe realizar evaluaciones periódicas del procedimiento administrativo para hallar áreas de mejora y garantizar el mantenimiento de los estándares de calidad en la organización (Kassa, 2021).

Segundo, para mejorar aún más la calidad de atención farmacéutica, se sugiere la implementación de sistemas de retroalimentación de los pacientes. Esto permitirá identificar y abordar rápidamente cualquier problema o área de mejora. Además, es importante invertir en tecnología más avanzada y en la capacitación del personal farmacéutico para asegurar que se mantenga y mejore la calidad del servicio (Huaman, 2021).

Tercero, dado que el procedimiento administrativo tiene una influencia muy fuerte en la calidad de atención farmacéutica, es crucial desarrollar e implementar políticas administrativas claras y efectivas. Estas políticas deben ser revisadas y actualizadas regularmente para reflejar las mejores prácticas y cambios en las normativas de salud (Saavedra, 2023).

Cuarto, para mejorar la calidad de atención farmacéutica, recomienda implementar un sistema de planificación estratégica robusto que incluya el planteamiento de objetivos claros, desarrollo de planes de acción detallados y la asignación adecuada de recursos. Es esencial realizar revisiones periódicas de los planes y ajustar las estrategias según las necesidades y cambios en el entorno hospitalario (Huebner & Flessa, 2022).

Quinto, se sugiere fortalecer la estructura organizacional mediante la definición clara de roles y responsabilidades, la mejora de la comunicación interna y la promoción de una cultura de colaboración (Fajardo et al., 2020). Además, es importante realizar capacitaciones regulares para el personal y garantizar que todos los miembros del equipo comprendan y cumplan con los procesos establecidos (Álvarez-Maldonado et al., 2019).

Sexto, se recomienda que la alta dirección enfoque sus esfuerzos en liderar con visión y compromiso. Esto incluye establecer metas claras, proporcionar retroalimentación constante y motivar al personal a través de reconocimiento y recompensas. La implementación de programas de liderazgo y desarrollo profesional también puede fortalecer las habilidades de dirección en todos los niveles de la organización (Huebner & Flessa, 2022).

Por último, se aconseja implementar sistemas de control efectivos que incluyan la supervisión constante de los procesos, auditorías internas y el uso de indicadores de desempeño clave. Es crucial que estos sistemas permitan la identificación temprana de desviaciones y la aplicación de medidas correctivas oportunas. La retroalimentación continua y la mejora de los procesos basados en datos también son fundamentales para mantener altos estándares de calidad (Álvarez-Maldonado et al., 2019).

Sexto, se recomienda que la alta dirección enfoque sus esfuerzos en liderar con visión y compromiso. Esto incluye establecer metas claras, proporcionar retroalimentación constante y motivar al personal a través de reconocimiento y recompensas. La implementación de programas de liderazgo y desarrollo profesional también puede fortalecer las habilidades de dirección en todos los niveles de la organización (Huebner & Flessa, 2022).

Por último, se aconseja implementar sistemas de control efectivos que incluyan la supervisión constante de los procesos, auditorías internas y el uso de indicadores de desempeño clave. Es crucial que estos sistemas permitan la identificación temprana de desviaciones y la aplicación de medidas correctivas oportunas. La retroalimentación continua y la mejora de los procesos basados en datos también son fundamentales para mantener altos estándares de calidad (Álvarez-Maldonado et al., 2019).

Referencias

- Arguello, A., Lumiguano, M., Gavilánez, C. Torres, L. (2020). Administración de empresas. Elementos básicos. Infinite Study. <https://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Álvarez-Maldonado, P., Reding-Bernal, A., Hernández-Solís, A. & Cicero-Sabido, R. (2019). Impact of strategic planning, organizational culture imprint and care bundles to reduce adverse events in the ICU, *International Journal for Quality in Health Care*, 31(6), 480–484, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy198>
- Baena G. Metodología de la investigación. 3a Ed. México: Grupo Editorial Patria; 2017.
- Bernal, C., Sierra, H. (2019). El proceso administrativo. Universidad de Guadalajara, 27. <https://goo.su/odwY>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M.(2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Carhuancho, I., Nolazco, F. Guerrero, M., Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Carrera, M.Valenzuela, K., Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Castellano, S., González, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(52), 570-590. <https://goo.su/xMPHO>
- Castillo, E., Rosales, C., Reyes, C. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*, 18(4), 564-570. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Clemenza, C., Gotera, A., Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. <https://goo.su/jZzv8>
- Custodio, C. (2020). Planeación: concepto y modalidades. <https://goo.su/sZJO>

- Díaz, R., Cajún, J., Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 264-277. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Escamilla, P. y Alvarez, E. (2019). Herramientas de control y evaluación de proyectos para la toma de decisiones en el proceso administrativo. *Contribuciones a la Economía*, 17(3), 12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8978729>
- Espinoza, M. (2003). La comunicación interpersonal en los servicios de salud. *Punto Cero*, 08(07), 20-30. <https://goo.su/ZzxcA>
- Fajardo, T., Fajardo, H., y Pinto, L. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *ORBIS, Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 16(47), 107-117. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7673072.pdf>
- Florez, L. (2019). Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas-Chota 2019. <https://hdl.handle.net/20500.12727/5609>
- Ganga, F., Alarcón, N., Pedraja, L.(2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gebrehaweria, D., Xiang, C., Hu, S., Hayat, K., Kidane, A., Fang, Y., Yang, C. (2021). Patients' perception of the outpatient pharmaceutical service quality in hospital pharmacies with auditable pharmaceutical transactions and services in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ open*, 11(5). <https://bmjopen.bmj.com/content/11/5/e042853>
- Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., Ramos, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Guerrero, J., Galindo, J. (2020). *Administración 2*. Grupo Editorial Patria. <https://goo.su/XrnBJUh>
- Hernández, C., Prieto, A., Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas.

Impacto científico, 12(2), 127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

Hernández, J., Hernández S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula, 11, 66-67. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704/9512>

Hernández, R., Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. <https://goo.su/Tci733c>

Huamán, P. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio hospitalario en el hospital César Garayar García de Iquitos, Loreto 2020. <https://hdl.handle.net/20500.12737/7363>

Huebner C. & Flessa S. (2022). Strategic Management in Healthcare: A Call for Long-Term and Systems-Thinking in an Uncertain System. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(14):8617. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148617>

Izquierdo, C. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa Burgos's Restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20500.12557/2425>

Izquierdo, J.(2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jemes, I., Romero, R., Moreno, N.(2019). Evaluación de la calidad de servicio en atención temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2019). Administración una perspectiva global y empresarial. <https://goo.su/iB1dN>

Marcó, F., Loguzzo, H. , Feddi, J. (2019). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. <https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/499/1/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Massuh, R. (2021). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/76881ff7-2e0d-4ec7-95e5-7d3ef01b42d1>

- Narváez, E., Reinoso, C., Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. 593 Digital Publisher CEIT, 5(3), 191-204. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238>
- Organización Mundial de la Salud. (2011). Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. <https://www.fip.org/file/1479>
- Organización Panamericana de la Salud. (2024). Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud: Herramienta para la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos en países de la Región de las Américas. <https://doi.org/10.37774/9789275328309>
- Peña, C. (2020). La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. *Ars Pharmaceutica*, 61(1), 9-13. <https://dx.doi.org/10.30827/ars.v61i1.0000>
- Pérez, G. (2022). Proceso administrativo. *Uno Sapiens Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 1, 5(9), 11-14.* <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/article/view/8910>
- Quijano, C., Camargo, M. (2022). El tiempo de espera y la satisfacción del cliente en la empresa de servicios transaccionales Ya Ganaste, en Lima 2022. <https://hdl.handle.net/20500.12867/7650>
- Resolución Ministerial 502-2016/MINSA (Ministerio de Salud). Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
- Resolución Ministerial 554-2022 MINSA (Ministerio de Salud). Documento Técnico: Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. <https://goo.su/obNr1>
- Saavedra, J. (2023). Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención del personal de farmacia de un hospital de Guayaquil 2023. <https://hdl.handle.net/20500.12692/121192>
- Salazar, Y. (2023). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023. <https://hdl.handle.net/20500.13053/9488>
- Sulbarán I. (2023). El proceso administrativo en el sistema de salud: características y desafíos. <https://goo.su/K9jTco7>
- UNICEF (2024). Resolución de problemas. <https://goo.su/CIJT>

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición (Ordinal)	Escala Valorativa (Rango)
Proceso Administrativo	Es el conjunto de etapas o fases sucesivas e interrelacionadas que tienen por finalidad lograr los objetivos establecidos en una organización. Dichas fases o etapas son: planeación, organización, dirección y control. Pérez, G. (2022)	Resultado a partir de respuestas de los usuarios respecto a cada una de las etapas del proceso administrativo, para asegurar la calidad de servicio.	Planeación	Misión Visión Objetivos Estrategias	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bueno=74-100 Regular=47-73 Malo=20-46
			Organización	Estructura Organizacional		
			Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación		
			Control	Medición de resultados Toma de acción correctiva		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición (Ordinal)	Escala Valorativa (Rango)
Calidad de servicio Farmacéutico	La calidad del servicio es la relación mutua de satisfacción y expectativas entre el usuario y la organización que resuelve sus necesidades Jemes, I. (2018) aplicado en el contexto farmacéutico.	La calidad de servicio se cuantifica evaluando sus dimensiones: Fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido Resolución de problemas Realización correcta del servicio desde la primera vez Horario de atención	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Alta=74-100 Media=47-73 Baja=20-46
			Tangibilidad	Instalaciones Equipamiento Presentación del Personal Materiales de comunicación		
			Capacidad de respuesta	Capacidad de ofrecer soluciones Disposición para ayudar Rapidez del servicio Tiempo de espera		
			Seguridad	Interés por la satisfacción de las necesidades Conocimientos Credibilidad Confianza		
			Empatía	Amabilidad Comunicación Interpersonal Atención personalizada Comprensión de las necesidades		

Anexo 2. Instrumentos

INFLUENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2024.

Encuesta N°:

Objetivo: Determinar cómo influye el proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024.

Instrucciones: Estimado participante, antes de proceder con el llenado del presente documento, lea cuidadosamente cada una de las preguntas y coloque sus respuestas según la escala presentada, marcando con una X en el recuadro correspondiente. Se agradece de antemano su participación en el estudio.

Escala de Likert				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Item	Procedimiento Administrativo	Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
	Planeación					
1	¿Con qué frecuencia la misión se comunica de manera efectiva a todos los colaboradores del departamento de farmacia del HNCH?					
2	¿Con qué frecuencia se comunica la visión de manera efectiva a todos los colaboradores del departamento de farmacia del HNCH?					

3	¿Con qué frecuencia los colaboradores comprenden cómo sus roles contribuyen directamente al logro de los objetivos del departamento de farmacia del HNCH?					
4	¿Con qué frecuencia los objetivos del departamento de farmacia del HNCH son alcanzados dentro de los plazos establecidos?					
5	¿Con qué frecuencia se asignan recursos adecuados para respaldar la implementación de las estrategias en el departamento de farmacia del HNCH?					
Organización		1	2	3	4	5
6	¿Con qué frecuencia se revisa y ajusta la estructura organizacional en el departamento de farmacia del HNCH?					
7	¿Con qué frecuencia se siente limitado por la estructura organizacional actual al intentar tomar decisiones?					
8	¿Con qué frecuencia siente que la estructura organizacional del departamento de farmacia del HNCH facilita la comunicación y la colaboración entre sus diferentes áreas?					
9	¿Con qué frecuencia siente que la división del trabajo contribuye a una distribución equitativa de la carga laboral entre los miembros del departamento de farmacia del HNCH?					

10	¿Con qué frecuencia experimenta ambigüedad en cuanto a quién es responsable de qué dentro de tu área de trabajo debido a la estructura organizacional?					
Dirección		1	2	3	4	5
11	¿Con qué frecuencia sientes que encuentras oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el departamento de farmacia del HNCH?					
12	¿Con qué frecuencia el departamento de farmacia del HNCH te ofrece incentivos y recompensas como motivación a dar lo mejor de ti?					
13	¿Con qué frecuencia cree que los directivos del departamento de farmacia de HNCH inspiran y motivan a los empleados para alcanzar las metas?					
14	¿Con qué frecuencia se utilizan herramientas y plataformas de comunicación efectivas (correo electrónico, reuniones, intranet, etc.) en el departamento de farmacia del HNCH?					
15	¿Con qué frecuencia siente el proceso de comunicación de políticas y procedimientos dentro del departamento de farmacia del HNCH, es claro y preciso?					
Control		1	2	3	4	5

16	¿Cada cuanto se comunican y revisan los estándares y objetivos en el departamento de farmacia del HNCH?					
17	¿Cada cuanto se realizan mediciones o evaluaciones de los resultados en el departamento de farmacia del HNCH en relación con los estándares establecidos?					
18	¿Los resultados medidos reflejan con precisión el desempeño del departamento de farmacia del HNCH en relación con los objetivos establecidos?					
19	¿Se implementan medidas correctivas o acciones preventivas cuando se detectan desviaciones significativas en los resultados esperados?					
20	¿Cada cuanto se toman acciones correctivas cuando los resultados no cumplen con los estándares establecidos en el departamento de farmacia del HNCH?					

INFLUENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2024.

Encuesta N°:

Objetivo: Determinar cómo influye el proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024.

Instrucciones: Estimado participante, antes de proceder con el llenado del presente documento, lea cuidadosamente cada una de las preguntas y coloque sus respuestas según la escala presentada, marcando con una X en el recuadro correspondiente. Se agradece de antemano su participación en el estudio.

Escala de Likert				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Item	Calidad de servicio farmacéutico	Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	¿Con qué frecuencia. siente que el personal del departamento de farmacia del HNCH cumple con el servicio prometido?					
2	¿Con qué frecuencia siente que cuando se presenta algún problema o conflicto, el personal de servicio de farmacia del HNCH muestra su capacidad de brindarle soluciones?					

3	¿Con qué frecuencia percibe que el servicio recibido por parte del personal del departamento de farmacia del HNCH se ha realizado correctamente desde la primera vez?					
4	¿Con qué frecuencia siente que cuando necesita utilizar el servicio de farmacia del HNCH éste cuenta con un horario de atención adecuado?					
Tangibilidad		1	2	3	4	5
5	¿Con qué frecuencia percibe que las instalaciones del departamento de farmacia del HNCH son visualmente atractivas?					
6	¿Con qué frecuencia ha percibido que el equipamiento del departamento de farmacia del HNCH tiene apariencia moderna?					
7	¿Con qué frecuencia ha percibido que la presentación personal del departamento de farmacia del HNCH, es excelente?					
8	¿Con qué frecuencia ha percibido que el departamento de farmacia cuenta con materiales de comunicación atractivos (murales, flyers, boletines informativos, etc)..					
Capacidad de Respuesta		1	2	3	4	5

9	¿Con qué frecuencia ha percibido que la solución ofrecida a sus necesidades de salud por parte del personal del departamento de farmacia del HNCH ha sido apropiada?					
10	¿Con qué frecuencia. ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH agiliza su trabajo para brindarle un servicio rápido?					
11	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH se muestra dispuesto a ayudar para responder a su necesidad de atención?					
12	¿Con qué frecuencia ha notado que el tiempo de espera para solicitar la atención de su receta médica en el departamento de farmacia del HNCH ha sido corto?					
Seguridad		1	2	3	4	5
13	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH muestra interés por satisfacer sus necesidades de salud?					
14	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH tienen un nivel de conocimientos suficiente para brindarle una atención adecuada?					

15	¿Con qué frecuencia. ha sentido que las explicaciones dadas por el personal del departamento de farmacia del HNCH, acerca de su enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados, son de alta credibilidad?					
16	¿Con qué frecuencia ha percibido que el trato del personal del departamento de farmacia del HNCH le ha transmitido confianza durante el proceso de atención?					
Empatía		1	2	3	4	5
17	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH le ofrece un trato amable?					
18	¿Con qué frecuencia ha percibido que existe una buena comunicación interpersonal entre el personal del departamento de farmacia del HNCH y usted?					
19	¿Con qué frecuencia ha percibido que la atención personalizada ofrecida por el personal del departamento de farmacia del HNCH, ha sido excelente.					
20	¿Con qué frecuencia ha percibido que la comprensión del personal del departamento de farmacia del HNCH, frente a sus necesidades, ha sido excelente.					

Anexo 4. Certificados de validación

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable procedimiento administrativo), que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 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	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluida.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

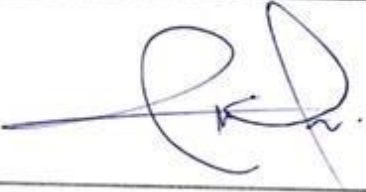
Matriz de validación del cuestionario de la variable: Procedimiento Administrativo

Definición: Pérez, G. (2022). Es el conjunto de etapas o fases sucesivas e interrelacionadas que tienen por finalidad conseguir los objetivos establecidos en una organización, de manera eficiente. Este proceso siempre es continuo, una vez que concluye un ciclo alcanzando los objetivos específicos se procede con el siguiente hasta lograr el objetivo general de la organización.

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obj.
Planeación	Misión	¿Con qué frecuencia la misión se comunica de manera efectiva a todos los colaboradores del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
	Visión	¿Con qué frecuencia se comunica la visión de manera efectiva a todos los colaboradores del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
	Objetivos	¿Con qué frecuencia los colaboradores comprenden cómo sus roles contribuyen directamente al logro de los objetivos del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los objetivos del departamento de farmacia del HNCH son alcanzados dentro de los plazos establecidos?	1	1	1	1	
Estrategias	¿Con qué frecuencia se asignan recursos adecuados para respaldar la implementación de las estrategias en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1		
Organización	Estructura Organizacional	¿Con qué frecuencia se revisa y ajusta la estructura organizacional en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se siente limitado por la estructura organizacional actual al intentar tomar decisiones?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente que la estructura organizacional del departamento de farmacia del HNCH facilita la comunicación y la colaboración entre sus diferentes áreas?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente que la división del trabajo contribuye a una distribución equitativa de la carga laboral entre los miembros del departamento de farmacia del	1	1	1	1	

		HNCH?					
		¿Con qué frecuencia experimenta ambigüedad en cuanto a quién es responsable de qué dentro de tu área de trabajo debido a la estructura organizacional?	1	1	1	1	
Dirección	Motivación	¿Con qué frecuencia sientes que encuentras oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia el departamento de farmacia del HNCH te ofrece incentivos y recompensas <u>como motivación</u> a dar lo mejor de ti?	1	1	1	1	
	Liderazgo	¿Con qué frecuencia cree que los directivos del departamento de farmacia de HNCH inspiran y motivan a los empleados para alcanzar las metas?	1	1	1	1	
	Comunicación	¿Con qué frecuencia se utilizan herramientas y plataformas de comunicación efectivas (correo electrónico, reuniones, intranet, etc.) en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente el proceso de comunicación de políticas y procedimientos dentro del departamento de farmacia del HNCH, es claro y preciso?	1	1	1	1	
Control	Toma de acciones correctivas	¿Cada cuanto se comunican y revisan los estándares y objetivos en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Cada cuanto se realizan mediciones o evaluaciones de los resultados en el departamento de farmacia del HNCH en relación con los estándares establecidos?	1	1	1	1	
		¿Los resultados medidos reflejan con precisión el desempeño del departamento de farmacia del HNCH en relación con los objetivos establecidos?	1	1	1	1	
	Medición de Resultados	¿Se implementan medidas correctivas o acciones preventivas cuando se detectan desviaciones significativas en los resultados esperados?	1	1	1	1	
		¿Cada cuanto se toman acciones correctivas cuando los resultados no cumplen con los estándares establecidos en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Procedimiento Administrativo
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	MAX DOLANDO AGUILAR SÁNCHEZ
Documento de identidad	09900685
Años de experiencia en el área	31
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	IE PNP "PRECURSORES DE LA INDEPENDENCIA"
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	987987403
Firma	
Fecha	10-04-24

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable calidad del servicio farmacéutico), que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 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:

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

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad del servicio farmacéutico

Definición: Jemes, I. (2018). Es la relación mutua de satisfacción y expectativas entre el usuario y la organización que resuelve sus necesidades, aplicado en el contexto farmacéutico.

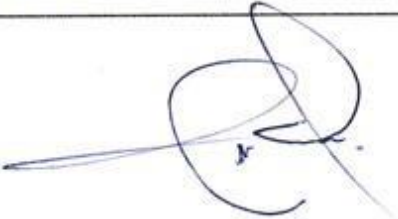


Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Qqs.
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	¿Con qué frecuencia siente que el personal del departamento de farmacia del HNCH cumple con el servicio prometido?	1	1	1	1	
	Resolución de problemas	¿Con qué frecuencia siente que cuando se presenta algún problema o conflicto, el personal de servicio de farmacia del HNCH muestra su capacidad de brindarle soluciones?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente Ud. que cuando se presenta algún problema o conflicto, el personal de servicio de farmacia del HNCH muestra su capacidad de brindarle soluciones?					
	Realización correcta del servicio desde la primera vez	¿Con qué frecuencia percibe que el servicio recibido por parte del personal del departamento de farmacia del HNCH se ha realizado correctamente desde la primera vez?	1	1	1	1	
	Horario de atención	¿Con qué frecuencia siente que cuando necesita utilizar el servicio de farmacia del HNCH éste cuenta con un horario de atención adecuado?	1	1	1	1	
Tangibilidad	Instalaciones	¿Con qué frecuencia percibe que las instalaciones del departamento de farmacia del HNCH son visualmente atractivas?	1	1	1	1	
	Equipamiento	¿Con qué frecuencia ha percibido que el equipamiento del departamento de farmacia del HNCH tiene apariencia moderna?	1	1	1	1	
	Presentación del personal	¿Con qué frecuencia ha percibido que la presentación personal del departamento de farmacia del HNCH, es excelente?	1	1	1	1	

	Medios de Comunicación	¿Con qué frecuencia ha percibido que el departamento de farmacia cuenta con materiales de comunicación atractivos (murales, flyers , boletines informativos, etc)?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Capacidad de ofrecer soluciones	¿Con qué frecuencia ha percibido que la solución ofrecida a sus necesidades de salud por parte del personal del departamento de farmacia del HNCH ha sido apropiada?	1	1	1	1	
	Rapidez del servicio	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH agiliza su trabajo para brindarle un servicio rápido?	1	1	1	1	
	Disposición para ayudar	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH se muestra dispuesto a ayudar para responder a su necesidad de atención?	1	1	1	1	
	Tiempo de Espera	¿Con qué frecuencia ha notado que el tiempo de espera para solicitar la atención de su receta médica en el departamento de farmacia del HNCH ha sido corto?	1	1	1	1	
Seguridad	Credibilidad	¿Con qué frecuencia ha sentido que las explicaciones dadas por el personal del departamento de farmacia del HNCH, acerca de su enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados, son de alta credibilidad?	1	1	1	1	
	Interés por la satisfacción de las necesidades	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH muestra interés por satisfacer sus necesidades de salud?	1	1	1	1	
	Confianza	¿Con qué frecuencia ha percibido que el trato del personal del departamento de farmacia del HNCH le ha transmitido confianza durante el proceso de atención?	1	1	1	1	
	Conocimientos	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH tienen un nivel de conocimientos suficiente para brindarle una atención adecuada?	1	1	1	1	
Empatía	Amabilidad	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH le ofrece un trato amable?	1	1	1	1	

	Comunicación Interpersonal	¿Con qué frecuencia ha percibido que existe una buena comunicación interpersonal entre el personal del departamento de farmacia del HNCH y usted?	1	1	1	1	
	Atención personalizada	¿Con qué frecuencia ha percibido que la atención personalizada ofrecida por el personal del departamento de farmacia del HNCH, ha sido excelente.	1	1	1	1	
	Comprensión de las necesidades	¿Con qué frecuencia ha percibido que la comprensión del personal del departamento de farmacia del HNCH, frente a sus necesidades, ha sido excelente.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Calidad del servicio farmacéutico.
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	MAX ROLANDO AGUILAR SANCHEZ
Documento de identidad	09900685
Años de experiencia en el área	31
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	IE. PNP "PRECURSORES DE LA INDEPENDENCIA"
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	987987403
Firma	
Fecha	10-07-24

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable procedimiento administrativo), que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 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:

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

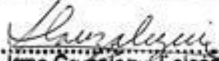
Matriz de validación del cuestionario de la variable: Procedimiento Administrativo

Definición: Pérez, G. (2022). Es el conjunto de etapas o fases sucesivas e interrelacionadas que tienen por finalidad conseguir los objetivos establecidos en una organización, de manera eficiente. Este proceso siempre es continuo, una vez que concluye un ciclo alcanzando los objetivos específicos se procede con el siguiente hasta lograr el objetivo general de la organización.

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obj.
Planeación	Misión	¿Con qué frecuencia la misión se comunica de manera efectiva a todos los colaboradores del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
	Visión	¿Con qué frecuencia se comunica la visión de manera efectiva a todos los colaboradores del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
	Objetivos	¿Con qué frecuencia los colaboradores comprenden cómo sus roles contribuyen directamente al logro de los objetivos del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los objetivos del departamento de farmacia del HNCH son alcanzados dentro de los plazos establecidos?	1	1	1	1	
	Estrategias	¿Con qué frecuencia se asignan recursos adecuados para respaldar la implementación de las estrategias en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
Organización	Estructura Organizacional	¿Con qué frecuencia se revisa y ajusta la estructura organizacional en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se siente limitado por la estructura organizacional actual al intentar tomar decisiones?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente que la estructura organizacional del departamento de farmacia del HNCH facilita la comunicación y la colaboración entre sus diferentes áreas?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente que la división del trabajo contribuye a una distribución equitativa de la carga laboral entre los miembros del departamento de farmacia del	1	1	1	1	

		HNCH?					
		¿Con qué frecuencia experimenta ambigüedad en cuanto a quién es responsable de qué dentro de tu área de trabajo debido a la estructura organizacional?	1	1	1	1	
Dirección	Motivación	¿Con qué frecuencia sientes que encuentras oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia el departamento de farmacia del HNCH te ofrece incentivos y recompensas <u>como motivación</u> a dar lo mejor de ti?	1	1	1	1	
	Liderazgo	¿Con qué frecuencia cree que los directivos del departamento de farmacia de HNCH inspiran y motivan a los empleados para alcanzar las metas?	1	1	1	1	
	Comunicación	¿Con qué frecuencia se utilizan herramientas y plataformas de comunicación efectivas (correo electrónico, reuniones, intranet, etc.) en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente el proceso de comunicación de políticas y procedimientos dentro del departamento de farmacia del HNCH, es claro y preciso?	1	1	1	1	
Control	Toma de acciones correctivas	¿Cada cuanto se comunican y revisan los estándares y objetivos en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Cada cuanto se realizan mediciones o evaluaciones de los resultados en el departamento de farmacia del HNCH en relación con los estándares establecidos?	1	1	1	1	
		¿Los resultados medidos reflejan con precisión el desempeño del departamento de farmacia del HNCH en relación con los objetivos establecidos?	1	1	1	1	
	Medición de Resultados	¿Se implementan medidas correctivas o acciones preventivas cuando se detectan desviaciones significativas en los resultados esperados?	1	1	1	1	
		¿Cada cuanto se toman acciones correctivas cuando los resultados no cumplen con los estándares establecidos en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Procedimiento Administrativo
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Irma Cruzalegui Falconí
Documento de identidad	08461689
Años de experiencia en el área	34 años
Máximo Grado Académico	Maestría en educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	I.E. Precursores de la Independencia Nacional
Cargo	Docente
Número telefónico	936 946 762
Firma	 Mg. Irma Cruzalegui Falconí Docente de CTA MAESTRIA EN EDUCACION CON MEN- CION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA.
Fecha	32/07 2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable calidad del servicio farmacéutico), que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 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:

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

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad del servicio farmacéutico

Definición: Jemes, I. (2018). Es la relación mutua de satisfacción y expectativas entre el usuario y la organización que resuelve sus necesidades, aplicado en el contexto farmacéutico.

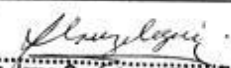


Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Qqs.
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	¿Con qué frecuencia siente que el personal del departamento de farmacia del HNCH cumple con el servicio prometido?	1	1	1	1	
	Resolución de problemas	¿Con qué frecuencia siente que cuando se presenta algún problema o conflicto, el personal de servicio de farmacia del HNCH muestra su capacidad de brindarle soluciones?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente Ud. que cuando se presenta algún problema o conflicto, el personal de servicio de farmacia del HNCH muestra su capacidad de brindarle soluciones?					
	Realización correcta del servicio desde la primera vez	¿Con qué frecuencia percibe que el servicio recibido por parte del personal del departamento de farmacia del HNCH se ha realizado correctamente desde la primera vez?	1	1	1	1	
	Horario de atención	¿Con qué frecuencia siente que cuando necesita utilizar el servicio de farmacia del HNCH éste cuenta con un horario de atención adecuado?	1	1	1	1	
Tangibilidad	Instalaciones	¿Con qué frecuencia percibe que las instalaciones del departamento de farmacia del HNCH son visualmente atractivas?	1	1	1	1	
	Equipamiento	¿Con qué frecuencia ha percibido que el equipamiento del departamento de farmacia del HNCH tiene apariencia moderna?	1	1	1	1	
	Presentación del personal	¿Con qué frecuencia ha percibido que la presentación personal del departamento de farmacia del HNCH, es excelente?	1	1	1	1	

	Medios de Comunicación	¿Con qué frecuencia ha percibido que el departamento de farmacia cuenta con materiales de comunicación atractivos (murales, flyers , boletines informativos, etc)?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Capacidad de ofrecer soluciones	¿Con qué frecuencia ha percibido que la solución ofrecida a sus necesidades de salud por parte del personal del departamento de farmacia del HNCH ha sido apropiada?	1	1	1	1	
	Rapidez del servicio	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH agiliza su trabajo para brindarle un servicio rápido?	1	1	1	1	
	Disposición para ayudar	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH se muestra dispuesto a ayudar para responder a su necesidad de atención?	1	1	1	1	
	Tiempo de Espera	¿Con qué frecuencia ha notado que el tiempo de espera para solicitar la atención de su receta médica en el departamento de farmacia del HNCH ha sido corto?	1	1	1	1	
Seguridad	Credibilidad	¿Con qué frecuencia ha sentido que las explicaciones dadas por el personal del departamento de farmacia del HNCH, acerca de su enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados, son de alta credibilidad?	1	1	1	1	
	Interés por la satisfacción de las necesidades	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH muestra interés por satisfacer sus necesidades de salud?	1	1	1	1	
	Confianza	¿Con qué frecuencia ha percibido que el trato del personal del departamento de farmacia del HNCH le ha transmitido confianza durante el proceso de atención?	1	1	1	1	
	Conocimientos	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH tienen un nivel de conocimientos suficiente para brindarle una atención adecuada?	1	1	1	1	
Empatía	Amabilidad	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH le ofrece un trato amable?	1	1	1	1	

	Comunicación Interpersonal	¿Con qué frecuencia ha percibido que existe una buena comunicación interpersonal entre el personal del departamento de farmacia del HNCH y usted?	1	1	1	1	
	Atención personalizada	¿Con qué frecuencia ha percibido que la atención personalizada ofrecida por el personal del departamento de farmacia del HNCH, ha sido excelente.	1	1	1	1	
	Comprensión de las necesidades	¿Con qué frecuencia ha percibido que la comprensión del personal del departamento de farmacia del HNCH, frente a sus necesidades, ha sido excelente.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Calidad del servicio farmacéutico.
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	Erma Cruzalegui Falcón
Documento de identidad	08461689
Años de experiencia en el área	34 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IE Precursoras de la Independencia Nacional
Cargo	Docente
Número telefónico	936 946 762
Firma	 Mg. Erma Cruzalegui Falcón Docente de CTA MAESTRIA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
Fecha	12/07/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable procedimiento administrativo), que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 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	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluida.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo


Matriz de validación del cuestionario de la variable: Procedimiento Administrativo

Definición: Pérez, G. (2022). Es el conjunto de etapas o fases sucesivas e interrelacionadas que tienen por finalidad conseguir los objetivos establecidos en una organización, de manera eficiente. Este proceso siempre es continuo, una vez que concluye un ciclo alcanzando los objetivos específicos se procede con el siguiente hasta lograr el objetivo general de la organización.

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	00%
Planeación	Misión	¿Con qué frecuencia la misión se comunica de manera efectiva a todos los colaboradores del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
	Visión	¿Con qué frecuencia se comunica la visión de manera efectiva a todos los colaboradores del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
	Objetivos	¿Con qué frecuencia los colaboradores comprenden cómo sus roles contribuyen directamente al logro de los objetivos del departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia los objetivos del departamento de farmacia del HNCH son alcanzados dentro de los plazos establecidos?	1	1	1	1	
	Estrategias	¿Con qué frecuencia se asignan recursos adecuados para respaldar la implementación de las estrategias en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
Organización	Estructura Organizacional	¿Con qué frecuencia se revisa y ajusta la estructura organizacional en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia se siente limitado por la estructura organizacional actual al intentar tomar decisiones?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente que la estructura organizacional del departamento de farmacia del HNCH facilita la comunicación y la colaboración entre sus diferentes áreas?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente que la división del trabajo contribuye a una distribución equitativa de la carga laboral entre los miembros del departamento de farmacia del	1	1	1	1	

		HNCH?					
		¿Con qué frecuencia experimenta ambigüedad en cuanto a quién es responsable de qué dentro de tu área de trabajo debido a la estructura organizacional?	1	1	1	1	
Dirección	Motivación	¿Con qué frecuencia sientes que encuentras oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia el departamento de farmacia del HNCH te ofrece incentivos y recompensas <u>como motivación</u> a dar lo mejor de ti?	1	1	1	1	
	Liderazgo	¿Con qué frecuencia cree que los directivos del departamento de farmacia de HNCH inspiran y motivan a los empleados para alcanzar las metas?	1	1	1	1	
	Comunicación	¿Con qué frecuencia se utilizan herramientas y plataformas de comunicación efectivas (correo electrónico, reuniones, intranet, etc.) en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente el proceso de comunicación de políticas y procedimientos dentro del departamento de farmacia del HNCH, es claro y preciso?	1	1	1	1	
Control	Toma de acciones correctivas	¿Cada cuanto se comunican y revisan los estándares y objetivos en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	
		¿Cada cuanto se realizan mediciones o evaluaciones de los resultados en el departamento de farmacia del HNCH en relación con los estándares establecidos?	1	1	1	1	
		¿Los resultados medidos reflejan con precisión el desempeño del departamento de farmacia del HNCH en relación con los objetivos establecidos?	1	1	1	1	
	Medición de Resultados	¿Se implementan medidas correctivas o acciones preventivas cuando se detectan desviaciones significativas en los resultados esperados?	1	1	1	1	
		¿Cada cuanto se toman acciones correctivas cuando los resultados no cumplen con los estándares establecidos en el departamento de farmacia del HNCH?	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Procedimiento Administrativo
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	David Huanan Burgos
Documento de identidad	450 26547
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Minsa
Cargo	Director técnico: de Almacenamiento y Valuna.
Número telefónico	939 589 449
Firma	 David Huanan Burgos QUÍMICO FARMACÉUTICO CQFP 28081 MAGISTRE. MINISTERIO SALUD pública DNI: 45026547
Fecha	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario de la variable calidad del servicio farmacéutico), que permitirá recoger la información en la presente investigación: Influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 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:

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

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Calidad del servicio farmacéutico

Definición: Jemes, I. (2018). Es la relación mutua de satisfacción y expectativas entre el usuario y la organización que resuelve sus necesidades, aplicado en el contexto farmacéutico.




Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs.
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	¿Con qué frecuencia siente que el personal del departamento de farmacia del HNCH cumple con el servicio prometido?	1	1	1	1	
	Resolución de problemas	¿Con qué frecuencia siente que cuando se presenta algún problema o conflicto, el personal de servicio de farmacia del HNCH muestra su capacidad de brindarle soluciones?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia siente Ud. que cuando se presenta algún problema o conflicto, el personal de servicio de farmacia del HNCH muestra su capacidad de brindarle soluciones?					
	Realización correcta del servicio desde la primera vez	¿Con qué frecuencia percibe que el servicio recibido por parte del personal del departamento de farmacia del HNCH se ha realizado correctamente desde la primera vez?	1	1	1	1	
	Horario de atención	¿Con qué frecuencia siente que cuando necesita utilizar el servicio de farmacia del HNCH éste cuenta con un horario de atención adecuado?	1	1	1	1	
Tangibilidad	Instalaciones	¿Con qué frecuencia percibe que las instalaciones del departamento de farmacia del HNCH son visualmente atractivas?	1	1	1	1	
	Equipamiento	¿Con qué frecuencia ha percibido que el equipamiento del departamento de farmacia del HNCH tiene apariencia moderna?	1	1	1	1	
	Presentación del personal	¿Con qué frecuencia ha percibido que la presentación personal del departamento de farmacia del HNCH, es excelente?	1	1	1	1	

	Medios de Comunicación	¿Con qué frecuencia ha percibido que el departamento de farmacia cuenta con materiales de comunicación atractivos (murales, flyers , boletines informativos, etc)?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Capacidad de ofrecer soluciones	¿Con qué frecuencia ha percibido que la solución ofrecida a sus necesidades de salud por parte del personal del departamento de farmacia del HNCH ha sido apropiada?	1	1	1	1	
	Rapidez del servicio	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH agiliza su trabajo para brindarle un servicio rápido?	1	1	1	1	
	Disposición para ayudar	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH se muestra dispuesto a ayudar para responder a su necesidad de atención?	1	1	1	1	
	Tiempo de Espera	¿Con qué frecuencia ha notado que el tiempo de espera para solicitar la atención de su receta médica en el departamento de farmacia del HNCH ha sido corto?	1	1	1	1	
Seguridad	Credibilidad	¿Con qué frecuencia ha sentido que las explicaciones dadas por el personal del departamento de farmacia del HNCH, acerca de su enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados, son de alta credibilidad?	1	1	1	1	
	Interés por la satisfacción de las necesidades	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH muestra interés por satisfacer sus necesidades de salud?	1	1	1	1	
	Confianza	¿Con qué frecuencia ha percibido que el trato del personal del departamento de farmacia del HNCH le ha transmitido confianza durante el proceso de atención?	1	1	1	1	
	Conocimientos	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH tienen un nivel de conocimientos suficiente para brindarle una atención adecuada?	1	1	1	1	
Empatía	Amabilidad	¿Con qué frecuencia ha percibido que el personal del departamento de farmacia del HNCH le ofrece un trato amable?	1	1	1	1	

	Comunicación Interpersonal	¿Con qué frecuencia ha percibido que existe una buena comunicación interpersonal entre el personal del departamento de farmacia del HNCH y usted?	1	1	1	1	
	Atención personalizada	¿Con qué frecuencia ha percibido que la atención personalizada ofrecida por el personal del departamento de farmacia del HNCH, ha sido excelente.	1	1	1	1	
	Comprensión de las necesidades	¿Con qué frecuencia ha percibido que la comprensión del personal del departamento de farmacia del HNCH, frente a sus necesidades, ha sido excelente.	1	1	1	1	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable: Calidad del servicio farmacéutico.
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del proceso administrativo en la calidad del servicio farmacéutico de un hospital de Lima, 2024
Nombres y apellidos del experto	David Huaman Burgos
Documento de identidad	45026547
Años de experiencia en el área	
Máximo Grado Académico	Maestría en Salud Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	MINSA
Cargo	Director técnico de Almacenamiento y Vacuna
Número telefónico	939 589 449
Firma	 David Huaman Burgos QUIMICO FARMACEUTICO MAGISTER COFP 28081 MAESTRIA SALUD PUBLICA DUE: 45026547
Fecha	

Anexo 5. Confiabilidad

Proceso administrativo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0
Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,777		20	

Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0
Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,916		20	

Anexo 6. Consentimiento informado

Título de la investigación: Influencia del proceso administrativo en la calidad de atención farmacéutica de un hospital de Lima, 2024

Investigadora: La Rosa Mauricio, Dulía (orcid.org/0009-0009-3249-9233)

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Influencia del proceso administrativo en la calidad de atención farmacéutica de un hospital de Lima, 2024” cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la gestión de prevención de riesgos y desempeño laboral en el personal de salud de un hospital de Lima. Esta investigación es desarrollada por una estudiante del programa académico de maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de un hospital de Lima.

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) indicó que existen diversos problemas de salud ocupacional debido a una mala gestión de prevención de riesgos para el personal de salud, ya que el 54% de estos posee tuberculosis latente, entre 44% a 83% manifestaron lumbalgia crónica, 63% indicaron que sufrieron algún tipo de violencia laboral y, en época de pandemia, 23% del personal de salud padeció ansiedad y depresión, y 39% insomnio. A nivel local, la Defensoría del Pueblo (2022) que diversos centros de salud de la capital no presentan la infraestructura apropiada para atender a los cuidados de salud, los cuales son el 76% referentes a centros de salud de primer nivel.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de espera de un hospital de Lima. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora La Rosa mauricio, Dulia ldrosar@ucvvirtual.edu.pe y asesor Mg. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz email: [colocar el e-mail].

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:**Firma(s):**

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Lima, 17 de julio de 2024

Señora:

Q. F IRIS LEIDY VASQUEZ CRUZADO

CARGO: Jefa de Farmacia del Hospital Cayetano Heredia- HNCH

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarla, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi grado académico, luego de la finalización de dichos estudios.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación cuyo título se menciona a continuación:

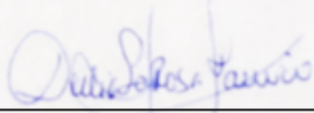
"Influencia del proceso administrativo en la calidad de atención farmacéutica de un Hospital de Lima, 2024"

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que, se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Dulja La Rosa Mauricio
DNI N° 08664129


Iris Leidy Vasquez Cruzado
Químico Farmacéutico
COFP 26802

Anexo 8. Análisis complementario

Para calcular el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas, cuyo resultado será obtenido mediante la siguiente operación matemática:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

1-p=Variabilidad negativa (50%)

N= Tamaño de la población en estudio

p=Variabilidad positiva (50%)

Z=Nivel de confianza (1.96)

e=Margen de error (5%)

$$n = \frac{335(1.96)^2(0.50) (1-0.50)}{(300-1) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.50) (1-0.50)}$$

n= 180

La muestra corresponde a 180 pacientes.