



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Suministro de medicamentos y calidad del servicio en usuarios del área de gineco-
obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Del Águila Arévalo, Reidelinda (ORCID: 0000-0002-9310-7581)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas pública

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Con todo mi cariño y afecto dedico este trabajo a las personas ausentes y presentes que se esforzaron en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba. De verdad mi eterno agradecimiento a todos ustedes.

Sobre todo, a mi señor padre que en paz descansa, pero segura que desde el cielo ilumina mi caminar diario, a mi adorada madre por estar siempre a mi lado y en especial a mis hijos, por el apoyo moral y emocional que siempre me transmiten.

La autora

Agradecimiento

Gracias a Dios por su amor y bondad, que me permite sonreír ante mis logros que son resultados de su ayuda, agradezco a la Universidad César Vallejo, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría, como a los diferentes docentes que me impartieron sus conocimientos día a día, y, como no agradecer también a mis compañeros de estudio, por su amistad y tolerancia demostrada en nuestras actividades académicas.

Agradezco a mi asesor de tesis Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, por haber direccionado de forma personal y profesional este trabajo, por su aporte científico en el enriquecimiento del mismo, por la paciencia demostrada durante el desarrollo de la tesis.

Mi agradecimiento a mis grandes amores personalizados en mi madre e hijos, por su apoyo moral y constante e incrementar en mí las ganas de seguir adelante en este trabajo, significando esto es una bendición en todo sentido, para el cumplimiento de la meta.

La autora

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Del Águila Arévalo Reidelinda**, para obtener el Grado Académico de
Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**“Suministro de Medicamentos y Calidad del Servicio en Usuarios del Área de Gineco-
Obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019”**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBADO POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mgtr. Richard Foster Horna Rodríguez - **Presidente**



Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - **Secretario/a**



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan - **Vocal**



Tarapoto 11 de agosto 2019


Declaratoria de autenticidad

Yo, Reidelinda del Aguila Arévalo, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Suministro de medicamentos y calidad de servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del hospital II-E Banda de Shilcayo 2019*, en 61 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 18 de mayo de 2019



Reidelinda del Aguila Arévalo

DNI: 01111600

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Variables, operacionalización.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	35
Matriz de consistencia	36
Instrumentos de recolección de datos.....	38
Validación de instrumentos	41
Constancia de autorización donde se realizó la investigación.....	46
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	48
Acta de aprobación de originalidad	49
Reporte del porcentaje de similitud	50
Aprobación final del trabajo de investigación.....	51

Índice de tablas

Tabla 1. Validación por juicio de expertos	30
Tabla 2. Confiabilidad de la variable Suministro de medicamentos	31
Tabla 3. Confiabilidad de la variable calidad del servicio	31
Tabla 4. Frecuencia de la variable suministro de medicamentos (%)	34
Tabla 5. Frecuencia de la variable “suministro de medicamentos” por dimensiones (%)	35
Tabla 6. Frecuencia de la variable calidad del servicio (%)	36
Tabla 7. Frecuencia de la variable “calidad del servicio” por dimensiones (%)	37
Tabla 8. Relación entre suministro de medicamentos*calidad del servicio	39

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de suministro de medicamentos (%)	34
Figura 2. Nivel de suministro de medicamentos por dimensiones (%)	35
Figura 3. Frecuencia de la variable calidad del servicio (%)	37
Figura 4. Frecuencia de la variable “calidad del servicio” por dimensiones (%)	38

RESUMEN

La tesis titulada “Suministro de medicamentos y calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019” tuvo como objetivo, establecer la relación entre suministro de medicamentos y la calidad del servicio en el área de gineco-obstetricia. El estudio fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario sobre el modelo SERVQUAL que se encuentra estandarizado por el Ministerio de Salud (MINSA). Los resultados más relevantes mostraron que el nivel de suministro de medicamentos fue determinado como 58% malo, el 30% regular y el 12% bueno en el usuario del área de gineco-obstetricia del hospital. De acuerdo a dimensiones tenemos: dentro de la dimensión de disponibilidad el 46% malo, regular 38%, bueno 16%, accesibilidad 52% malo, 34% regular, 12% bueno, aceptabilidad es 24 % malo, encontrándose un 58% regular, 14 % malo, calidad 54% malo, 26% regular y 20% bueno. El resultado referente al nivel de la calidad del servicio, fue determinado como 78% tienen una demanda mala, el 6% regular y el 16% es buena. De acuerdo a sus dimensiones tenemos: dentro de la dimensión de fiabilidad 72% malo, 10% regular, 18% bueno, capacidad de respuesta 72% malo, 12% regular, 16% bueno, seguridad 70% malo, 16% regular, 14% bueno, empatía 74% malo, 10% regular, 16% bueno y de aspectos tangibles tenemos 76% malo, 6% regular, 18% bueno. Por otra parte, en relación al resultado estadístico el valor “p”, fue menor de 0,05. Al finalizar se llegó a la conclusión que se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras claves: suministros, medicamentos, calidad, servicio

ABSTRACT

The thesis entitled “Supply of medicines and quality of service in users of the gynecology-obstetrics area of Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019” aimed to establish the relationship between drug supply and the quality of service in the area of gyneco -obstetrics. The study was non-experimental, with a descriptive correlational design. The sample consisted of 50 users. The survey technique was used and as a tool the questionnaire on the servqual model that is standardized by the Ministry of Health (MINSA) was used. The most relevant results showed that the level of medication supply was determined as 58% bad, 30% regular and 12% good in the user of the hospital's gynecology-obstetrics area. According to dimensions we have: within the availability dimension 46% bad, regular 38%, good 16%, accessibility 52% bad, 34% regular, 12% good, acceptability is 24% bad, being 58% regular, 14% bad, quality 54% bad, 26% regular and 20% good. The result regarding the level of service quality was determined as 78% have a bad demand, 6% regular and 16% is good. According to its dimensions we have: within the dimension of reliability 72% bad, 10% regular, 18% good, responsiveness 72% bad, 12% regular, 16% good, security 70% bad, 16% regular, 14 % good, empathy 74% bad, 10% regular, 16% good and tangible aspects we have 76% bad, 6% regular, 18% good. On the other hand, in relation to the statistical result, the "p" value was less than 0.05. At the end it was concluded that the research hypothesis is accepted.

Keywords: supplies, medicines, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la realidad problemática, a nivel internacional, las deficiencias del suministro de medicamentos se reconocen como inconveniente global por la OMS, son derechos del ciudadano, tener acceso a medicinas y productos sanitarios precisos para fomentar, mantener o restablecer su salud, además debe respetarse lo obligatorio de continuar el aprovisionamiento y dispndio de medicinas y productos sanitarios, para distribuidores, farmacias, farmacias de hospitales, laboratorios y centros de salud. En EEUU, este problema acarrea de años atrás, aunque desde el 2011 hubo mejoras por los reglamentos hechos por la FDA. En Europa no se han encontrado investigaciones exhaustivas y centrales sobre desabastecimiento (Gray & Manasse, 2012, p. 1).

En el ámbito nacional, en los hospitales nuestra capital, son también sus principales problemas de salud la mala calidad de atención y el desabastecimiento. Por eso deben realizarse valoraciones frecuentes para poder proyectar soluciones dirigidas a estos problemas acontecidos en los establecimientos de salud. Empero, el planteamiento de políticas dirigidas a impedir adquisiciones de medicamentos favorecidas a un solo ganador absoluto, fomentar la creación o potenciación de producción farmacéutica local y global sostenible, además definir y cuidar de los mercados más sensibles, todas estas estrategias podrían ser una solución planteadas en un determinado plazo.

Dentro de los deberes del gobierno, está salvaguardar la calidad de los medicamentos y el alcance a medicinas esenciales, también la creación de escenarios para desarrollar la industria farmacéutica y que sea sostenible, productiva y responsable. Es contradictorio que nuestro sistema de salud esté al alcance de la modernidad y tecnología, pero que encontremos deficiencias en la atención al no ser de calidad, además de la limitación al acceso de medicina segura y eficaz, y también a un costo al alcance para la población.

La falta del suministro de medicamentos genera retardo en la accesibilidad de la población a los servicios brindados por los establecimientos sanitarios, inclusive en ocasiones tiene un impacto importante en el binomio médico-paciente y demás profesiones de salud, esto conlleva a que las instituciones reguladoras generen y fomenten estrategias para prevenir y disminuir este problema (Mazzeti & Del Carmen, 2006, p. 22).

A nivel local, el Hospital de la Banda de Shilcayo, al igual que muchos otros nosocomios del país, están pasando dificultades en lo que respecta a la deficiencia en el suministro de medicamentos en la atención médica, así mismo la demora en la atención por un médico en específico, motivo por el cual el usuario se encuentra insatisfecho, el establecimiento de salud no cuenta con los suministros de medicamentos suficientes para los pacientes por lo tanto no hay accesibilidad, disponibilidad, calidad y la aceptabilidad, pues para la mayoría de las dolencias se receta lo mismo, o en su defecto deben de ser comprados en boticas. En tal sentido, con la investigación se busca determinar si el suministro de medicamentos guarda relación con la calidad de servicio en pacientes del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo.

La investigación tuvo en cuenta los siguientes trabajos previos:

Lanza, A. (2011). En su investigación titulada: *Gestión de Medicamentos en el Hospital Regional Gabriela Alvarado. Danlí. El Paraíso. Honduras. Primer semestre del año 2011.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nueva Segovia, Nicaragua. Investigación de diseño no experimental, tipo descriptivo, la población y muestra fueron los trabajadores del nosocomio, además empleó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Concluyó en términos generales que las gestiones empleadas en los procesos de obtención de medicamentos del HRGA si funciona de manera óptima a lo que se espera ya que la demanda está cubierta en un 75% a nivel intrahospitalario, priorizando las áreas críticas, evitando así la pérdida de vidas humanas de la mayor forma posible (p. 24).

Gaviria, A. (2015). Investigación titulada: *Plan de Mejoramiento del Proceso de Adquisición de Insumos Médicos en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de "Quevedo".* (Tesis posgrado). Universidad Regional Autónoma, Santo Domingo. Ecuador. Estudio de diseño no experimental, tipo descriptivo, tuvo como población y muestra 12 profesionales, se trabajó con la encuesta como técnica y la observación como cuestionario, además de la lista de cotejo como instrumento. Concluyó que: pese a la existencia de políticas concretas a fin de lograr la compra de los insumos, el abastecimiento permanente de insumos y medicamentos se ve afectado en el transcurso del año (p. 93).

Álvarez, S. (2014). En su trabajo titulado: *Nivel de Satisfacción Acerca de los Servicios de Atención Gineco-Obstétrica en Usuarias Mayores de 19 años, Choluteca, Honduras, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nueva Segovia, Nicaragua. Investigación nivel prospectivo – transversal, tuvo como población y muestra 189 usuarios mayores de 19 años y que residen en Choluteca, se usó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Finalizó que, la inversión optimiza la atención de calidad en pacientes que emplean estos servicios, por lo que se propone trabajar en la calidad de servicios y mejora de la institución, con esas medidas se lograrían incrementar todas las tasas de asistencia en los servicios estudiados (p. 43).

Hurtado, J. (2016). En su investigación titulada: *Factores asociados a la implementación del sistema de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria, en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo 2013-2016*. (Tesis doctorada). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Estudio tipo descriptiva y corte transversal, tuvo como muestra a 92 médicos, 118 enfermeras y 2 químicos farmacéuticos, bajo la aplicación de la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Finalizando que: es necesario capacitar a los profesionales de salud en el 100%. Siendo también puesta en marcha el sistema de dosis unitaria en el 10% de las prestaciones hospitalarias del IEES Babahoyo (p.59).

Martínez, W. (2009). En su investigación titulada: *Gestión de Medicamentos*. (Tesis de doctorado), Atlantic Internacional University de Hawai, Estados Unidos. Estudio de diseño no experimental, tipo descriptivo, se trabajó con la documentación relacionada a la gestión de medicamentos que se realiza dentro de un establecimiento de salud como muestra, por ello utilizó el análisis documental como instrumento. Su conclusión fue: es indispensable tener un mecanismo de control e información adecuados para certificar a la población los medicamentos oportunamente y de manera segura y eficiente, en tiempo y costo, con eficiencia en los procedimientos de suministros de medicamentos siendo importante para lograr una política de calidad (p.111).

Roncal, J. (2016). En su trabajo: *Nivel de satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia en Hospital de Chepén - 2015*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima,

Perú. Trabajo descriptivo, no experimental, transversal, tuvo como población y muestra 350 usuarios externos que posee dicho Hospital, utilizándose la encuesta como técnica, y como instrumento se usó el cuestionario SERVQUAL. Concluyó que tras el estudio de las diversas dimensiones un 57% de usuarios indican estar insatisfechos en la calidad de atención en servicios de emergencia de Ginecología y Obstétrica del Hospital de Chepén, (p. 31).

Valenzuela, J. (2019). En su investigación titulada: *Gestión del suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria de la dirección de redes integradas de salud Lima norte 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Trabajo con diseño no experimental, descriptivo – correlacional, cuya población y muestra fue 97 encargados de farmacia de atención primaria, se empleó encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente. Se concluyó que sí hay un vínculo entre las variables arriba mencionadas en la DIRIS Lima Norte 2018 (p. 72).

Palomino, M. (2018). En su investigación titulada: *Aplicación de un plan de mejora para la gestión de suministro de medicamentos en el Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz*. (Tesis de posgrado). Universidad San Pedro, Lima, Perú. Tesis realizada mediante diseño no experimental, tipo descriptivo, analítico y cualitativo. Se basa en el vigente escenario logístico para el recogimiento de datos, como: gestión de stock, abastecimiento y distribución interna, por medio del uso de guías y entrevista profunda a los jefes de los almacenes centrales, farmacias y logística; y examinar los informes de inventarios 2014 y 2015. Concluyó que mediante el plan de mejora se logra una eficaz administración, basada en exigencias y reales usos de pacientes, implementando un sistema reciente de abastecimiento y requerimiento de farmacia, y el continuo entrenamiento de los profesionales encargados (p.46).

Portocarrero, M. (2016). Investigación titulada: *Evaluación de los factores que ocasionan el deficiente acceso a medicamentos en Farmacia del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Estudio de tipo cuantitativo con componentes: descriptivo, transversal, cualitativo, prospectivo, observacional, predictivo, tuvo como muestra 1706 recetas entregadas a las diferentes

áreas del departamento de farmacia del HNCH analizándose recetas no atendidas. Se efectuaron encuestas al personal de la oficina de logística implicados en los procesos de compra y profesionales especializados en farmacia para la ejecución de los procedimientos de las adquisiciones y su respectiva distribución. Concluyó que: se encontraron dificultades en el suministro (medicinas que no están en el petitorio nacional y del nosocomio), también procedimientos dificultosos en las compras corporativas, retardo en reposición de medicinas, todo lo mencionado definen la atención inadecuada de recetas en el HNCH (p.61).

Coto, J. (2017). En su trabajo denominado: *Grado de satisfacción percibida por los usuarios y la calidad de atención del servicio del consultorio externo de pediatría del Hospital Subregional de Andahuaylas*. (Tesis de posgrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Estudio de tipo correlacional, cuantitativo y de corte transversal, se trabajó con los usuarios de 14 años a más y acompañantes (madre, padre, familiar responsable o tutor) de niños que acudieron al consultorio externo de pediatría y la muestra fue de 386 usuarios. El instrumento que usó para el estudio fue la encuesta SERVQUAL el cual ya se encuentra estandarizado y validado para este tipo de estudios por el MINSA. Finalizando en: La atención de calidad, está significativamente relacionada con la satisfacción global encontrado de 54.3% en usuarios que se atienden en el consultorio externo de pediatría del HSA, siendo la satisfacción baja en rango de procesos. La dimensión de la calidad, fiabilidad y seguridad siendo altas, tienen el mayor porcentaje de satisfacción y están en el rango aceptables.

Vega, K. (2016). En su investigación titulada: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ancash, Perú. Estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal y correlacional. Tuvo como población y muestra a 32 empleados de la DIMID. Se emplearon encuestas para recoger información mediante el cuestionario SERVQUAL. Concluyó que hay un grado elevado de conexión entre las variables del estudio, de esta manera se confirmó la hipótesis establecida, resultando positiva moderada, lo que significa que para obtener un usuario satisfecho depende del servicio de calidad que recibe (p.68).

Ruiz, R. (2017). En su trabajo: *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín -2016*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Investigación de diseño descriptivo correlacional, tipo no experimental, tuvo como población y muestra a 377 pacientes de ESSALUD Tarapoto, se aplicó la encuesta como técnica para recabar información. Finalizó afirmando que hay conexión directa y significativa con las variables de la investigación, aceptándose la hipótesis alterna del estudio (p.57).

El suministro de medicamentos trata de mantener disponibles de manera continua los medicamentos más esenciales, a un menor costo y bajo agotamiento de reservas. El SISMED, es una de las estrategias sanitarias públicas cuya finalidad es optimizar la llegada a las medicinas esenciales de los pacientes, con mayor prioridad a las de estratos económicos más bajos, todo en el marco de descentralización y la lucha contra la pobreza y (p.sn). La OPS (organización panamericana de la salud), (1989) y la OMS (organización mundial de la Salud), (1987,2002) formulan ejecutar procedimientos técnicos y administrativos articulados para garantizar que en los centros de salud la disponibilidad de los medicamentos sea de la manera más óptima, por medio del empleo eficiente de recursos públicos.

Respecto a las teorías que fundamentan el abastecimiento de medicamentos: Salazar (2014), manifiesta que el suministro público de medicamentos tiene una función relevante en el aprovisionamiento de servicios de salud de calidad, para esto, su administración debe ser eficaz y eficiente (p. 160). Por su parte, Shaw (1996), en lo correspondiente a la reforma del sector sanitario, define que es un proceso dirigido a optimar la calidad, equidad y la eficacia del sector salud por medio de cambios en la constitución y el financiamiento de las prestaciones de salud. En esas circunstancias, la OMS tiene como función principal estudiar y fomentar de organización de las prestaciones de salud (p.6).

Con respecto a la evaluación del suministro de medicamentos, el Ministerio de Salud (2017), menciona que el derecho a la salud en sus diferentes niveles y formas alcanza esenciales elementos interrelacionados entre sí, la cual su ejecución va a depender de las condiciones que prevalezcan en un determinado estado, así como también el suministro de medicinas que resulta siendo importante para el tratamiento de alguna enfermedad que padezcan los pacientes. (p.sn). Según lo referido en la observación general 14 del comité

de derechos sociales, económicos y culturales de las naciones unidas (CDESC.2000), el derecho a la salud contiene las siguientes dimensiones: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, calidad, así fue evaluada el suministro de medicamentos (P.180). La dimensión disponibilidad, refiere al control de la administración del suministro de productos farmacéuticos y productos sanitarios que integran los accesos dirigidos a conservar la disponibilidad, para ello debe existir o implementarse sistemas de monitoreo y evaluación, también indicadores que recaben la actualización de la disponibilidad del suministro de insumos y medicamentos, donde el stock disponible cubra la demanda en un tiempo mayor de 6 meses, así mismo entregar al usuario medicamentos gratuitos a través del SIS y programas estratégicos del ministerio de salud (p.sn).

La dimensión accesibilidad, permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar los establecimientos, bienes, medicamentos y servicios, posibilidades que pueda ser accedido a mayor número de usuarios en igualdad de condiciones proporciona flexibilidad a las necesidades de cada usuario; indiferentemente de las limitaciones propias del usuario del contexto de igualdad de oportunidades. (Alonso 2002).

La dimensión de aceptabilidad, indica que se debe aceptar los bienes, establecimientos, medicinas y servicios, siendo considerados ética médica, administración presupuestal y logística. Por cuanto la dimensión de calidad, tiene una definición integral y amplia que abarca desde el estudio hasta la productividad; así como, el almacenamiento, distribución, control de calidad, fármaco vigilancia e información del experto que prescribe que deben ser apropiados desde el punto de vista científico y médico, mediante el uso racional de los medicamentos, también incluye el pacto internacional. (Según la OPS).

Con respecto a la calidad de servicio, Alvarado (2010) señala que es el grado por parte del cooperante para facilitar las necesidades del consumidor, además se evalúa la flexibilidad al momento de otorgar la prestación a sus clientes (p.2). por su parte, Álvarez (2015) indica que servicio de salud de calidad es el desenvolvimiento de la intervención que la sociedad realiza, teniendo la facultad de causar impacto en la morbilidad, mortalidad, la incapacidad y la desnutrición (p. 16). Asimismo, Zeithaml (2002), indica que la calidad es lo que percibe el usuario respecto al servicio brindado teniendo en cuenta algunas dimensiones como: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía (p.93).

El Hospital Universitario del Valle (2010, p.42) y Abellon (2014, pp.15-19) definen que la medición de la satisfacción de los usuarios regularmente es un importante e imprescindible en las iniciativas sobre calidad de los servicios (según modelo SERVQUAL). Las instituciones deben valorar las necesidades y expectativas de los usuarios, este modelo permite analizar aspectos cualitativos y cuantitativos de la clientela, el servicio en qué medida son satisfechas estas necesidades para obtener una mejora continua de los resultados, misma que menciona las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Fiabilidad: Práctica confiable y precisa, es también la habilidad de brindar el servicio de manera apropiada, minuciosa y como se anuncia. Esta dimensión está fundada en la apreciación del cliente sobre la suficiencia de ejecutar el servicio en la forma y plazos determinados, la fiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para brindar el servicio eficientemente y sin fallas que lo afecten (p. 42).

La capacidad de respuesta, se refiere a la prontitud, voluntad y disposición para brindar asistencia rápida a los clientes. Además, es preciso que dicha asistencia sea prestada cuando lo demande o necesite el usuario. El servicio diferido no se debe plantear en la mayoría de actividades económicas y sociales, la atención a las pacientes oportuna, continuidad, orden cronológico y cautela al consignar la información, (p.42).

Seguridad, es la destreza para inspirar confianza, empatía y credibilidad, que hace referencia a la comprensión del usuario en una atención individualizada, alcance fácil y comunicación adecuada con el usuario. Por tanto, es determinante comprender y solucionar las necesidades debidas a las cuales el usuario “utiliza” un servicio determinado.

Aspectos tangibles. Se refiere a apariencia física de los establecimientos, limpieza, instalaciones, infraestructura, equipos en buenas condiciones, atractivos de los materiales y presentación personal de los empleados.

Se planteó el siguiente problema general:

¿Qué relación existe entre el suministro de medicamentos y la calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo 2019?

Se plantearon los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de suministro de medicamentos en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del hospital II-E Banda de Shilcayo 2019?

El estudio se justifica por conveniencia, porque nos permitió evaluar los instrumentos las variables del estudio, así mismo determinar su relación, la mejora de la disponibilidad de los medicamentos, que deben darse en cada momento, oportunamente, de calidad y a precios accesibles, de lo contrario gratuito por medio del seguro integral, con el debido cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, avalando la correcta entrega al paciente del medicamento esencial, con dosis y cantidad prescrita, con información detallada de su administración y conservación que permitan permanecer su calidad, de acuerdo a lo señalado por el (MINSA). En la actual situación existe un deficiente acceso de medicamentos en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, creando en el paciente y familiar una situación de insatisfacción por los gastos ocasionados y no contar con las medicinas prescritas profesional, para aliviar sus dolencias en el momento, debería de tomar acciones pertinentes el director y demás autoridades del nosocomio.

Relevancia social, la investigación se desarrolló con el fin de favorecer al beneficio social, debido a que en el Hospital II – E Banda de Shilcayo, la deficiencia en el suministro de medicamentos estaría dando una insatisfacción al cliente externo y el servicio de calidad no sea la esperada, pues resulta siendo un factor clave en la economía y recuperación del paciente hospitalizado, así mismo esta deficiencia contribuye a incrementar la morbi-mortalidad en los grupos vulnerables, siendo indispensable que esta población esté enmarcada en las reformas de salud y el aseguramiento universal de salud (SIS) los cuales inciden en la mejora económica. Con el avance de estudio se tuvo una prueba de la realidad local y que los pacientes también han podido evidenciarla para un mayor conocimiento de la situación.

Valor teórico, la investigación radica en ampliar los conocimientos respecto al suministro de medicamentos y calidad del servicio, permite tener sobre las variables de estudio la

definición, características, tipos y clasificación, que contribuya a solucionar problemas. Así mismo de los autores que se plasme en el sub capítulo de las teorías relacionadas al tema, se tiene en consideración solo algunos de ellos para evaluar las variables y posteriormente elaborar los instrumentos, en relación a las dimensiones e indicadores planteados. En tal sentido, medir la primera variable de suministro de medicamentos utilizó la teoría de Ministerio de salud (2017), y se tuvo en cuenta a Lovelock y Wirtz (2009) para la segunda variable calidad del servicio.

Implicancias prácticas, la investigación es conveniente porque en el tiempo y espacio no perderá vigencia, siendo viable y factible con el acceso a medicamentos para brindar servicio de calidad en el departamento de gineco-obstetricia del nosocomio II-E Banda de Shilcayo y para ello fue participe el investigador empleando habilidades y poniendo en práctica los conocimientos adquiridos, aquellos en los cuales ya cuenta con una base de lo que se trata el tema, para que de esa manera puedan ayudar a solucionar el desabastecimiento de medicinas y mejorar la asistencia en la entidad pública, a partir de las conclusiones.

Utilidad metodológica, la investigación tiene una gran utilidad metodológica para futuras investigaciones, ya que, al construir los instrumentos para las variables, se pensó que estos pueden ser tomados en cuenta y de ser necesarios mejorados por nuevos investigadores interesados en el tema, en función a la forma de medición y el alcance que aborden.

Se plantean el siguiente objetivo general:

Establecer la relación entre el suministro de medicamentos y la calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, 2019.

Se plantean los siguientes objetivos específicos:

Conocer el nivel de suministro de medicamentos en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019.

Conocer el nivel de calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del hospital II-E Banda de Shilcayo 2019.

Se plantea la siguiente hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre el suministro de medicamentos y la Calidad del Servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, 2019.

Se plantea las siguientes Hipótesis específicos

H1. El nivel de suministro de medicamentos en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019, es bueno.

H2. El nivel de calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019, es bueno.

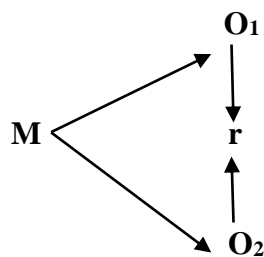
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental, se fijó aleatoriamente a los colaboradores o tratamiento de hechos, no hay circunstancias o incitaciones a los cuales se presenten a los individuos del estudio (Gómez, 2009, p. 92). Asimismo, es transversal porque considera un período determinado de tiempo y es descriptiva.

La investigación fue de diseño descriptivo correlacional. Arias (2012) señala que es la interpretación de un sujeto o fenómeno, con la finalidad de determinar su configuración o proceder, (pp. 24).

Su esquema es:



Donde:

M: Usuarios del área de gineco-obstetricia.

O1: Suministro de medicamentos

O2: Calidad del servicio

r: relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Suministro de medicamentos

Variable 2: Calidad del servicio

Operacionalización variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Suministro de medicamentos	<p>Suministro de medicamentos será garantizar la disponibilidad interrumpida de los medicamentos esenciales, junto con bajas tasas de agotamiento de reservas y un bajo costo de los medicamentos.</p> <p>Suministro Público SISMED. Es una estrategia de salud pública que tiene por objetivo mejorar la accesibilidad a medicamentos esenciales por parte de la población, especialmente de aquellas de escasos recursos económicos, enmarcado en los lineamientos de lucha contra la pobreza y descentralización.</p>	<p>Suministro de medicamentos será analizada y evaluada de acuerdo con a lo referido en la observación general 14 del comité de derechos económicos, sociales y culturales de las naciones unidas (CDESC.2000), el derecho a la salud en todas sus formas y en todo su nivel abarca las siguientes dimensiones e indicadores disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.</p>	<p>Disponibilidad</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Aceptabilidad</p> <p>Calidad</p>	<p>Medicamentos gratuitos</p> <p>Medicamentos entregados</p> <p>Medicamentos a través del SIS</p> <p>Administración del medicamento</p> <p>Indicaciones de uso del medicamento</p> <p>Medicamentos con costo</p> <p>Accesibilidad de información</p> <p>Administración de quejas y reclamos</p> <p>Aceptación del tratamiento</p> <p>Bienes y servicios de salud apropiados</p> <p>Bienes y servicios científica y médicas</p> <p>Bienes y servicios de salud de calidad</p>	Ordinal

Calidad del servicio	Lovelock & Wirtz (2009), hace mención que la calidad de los servicios es el grado que se recibe de los colaboradores, clientes y/o usuarios, ya sean privados o públicos con respecto a los requerimientos del usuario. Al mismo tiempo simboliza, la manera adecuada para utilizar los canales que faciliten poder conservarla.	Vaarie Zeithaml y sus trabajadores elaboraron un instrumento de investigación de encuesta llamado Servqual, para medir la satisfacción del clientes, basado en la premisa de que los clientes pueden evaluar la calidad del servicio de una empresa al comprar las percepciones que tienen del servicio con sus propias expectativas.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Idoneidad del personal Oportunidad de la atención a las pacientes Continuidad y orden lógico en la atención Cuidado en el registro de información de los usuarios Oportunidad en la asignación de citas médicas Disposición para atender preguntas Agilidad del trabajo para atención más pronta Confianza transmitida por los médicos Limpieza de las instalaciones Presentación personal de empleados Atractivo de los materiales de comunicación Comodidad de camas y silletería	Ordinal
-----------------------------	--	---	--	--	---------

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Gómez (2009), precisa que la población, es la agrupación de componentes finitos o infinitos con propiedades muy parecidas y necesarias, para así obtener una conclusión del estudio realizado. (p. 87). De allí que: la población se compuso por un total de 98 usuarios que ingresan al servicio gineco obstetricia en promedio mensual en el nosocomio de la Banda de Shilcayo.

La muestra, es el conjunto de elementos o personas seleccionadas de una población, mediante los cuales se ejecuta la evaluación correspondiente.

(Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018, p. 93).

95%					
Z =					1.96
E =					0.05
p =					0.9
q =					0.1
N =					98
n =	3.8416	*	0.09	*	98
	0.0025	*	97	+	0.34574
n =	33.882912				58
	0.59				

Durante la aplicación de la encuesta de los 58 usuarios solo 50 accedieron a ser encuestados, por lo cual se procesó la información del capítulo de “resultados” con este tamaño de muestra.

Muestreo

La presente investigación presento un muestreo probabilístico, aleatorio simple por conveniencia. Al referirnos a un muestreo probabilístico, hacemos referencia a que para la determinación de la muestra con la cual se trabajó en la investigación, fue necesario realizar un cálculo a fin de que se tenga una muestra más manejable, asimismo, es preciso recalcar que fue por conveniencia, debido a que se trató

seleccionar la muestra con la cual se va a evaluar y que es por decisión propia del investigador.

Criterio de selección

Los usuarios incluidos fueron los hospitalizados en el nosocomio de la Banda de Shilcayo – servicio de gineco-obstetricia, durante el año 2019.

Los usuarios excluidos, fueron los que nunca han sido hospitalizado en el nosocomio Banda de Shilcayo, departamento de gineco-obstetricia que nunca han sido hospitalizados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTOS	FUENTE /INFORMANTES
Encuesta	Cuestionario	Usuarios que ingresan al servicio de área de gineco-obstetricia Hospital II-E-Banda de Shilcayo

La escala de Likert empleada con la variable suministro de medicamentos, inicialmente se trabajó con 5 opciones de respuesta en el cuestionario, fue transformada por medio del proceso de valoración a tan solo 3 respuestas de carácter ordinal, siendo estas nuevas calificaciones: malo, regular y bueno, una calificación de 1,2 y 3.

Escala	Intervalo
Malo	18 – 41
Regular	42 – 65
Bueno	66 – 90

Dimensiones	Ítems	Valoración
Disponibilidad	1 – 4	
Accesibilidad	5 – 8	Puntaje 1
Aceptabilidad	9 – 10	Puntaje 2
Calidad	11 – 14	

La escala de Likert empleada en servicio en usuarios del departamento de gineco-obstetricia, inicialmente se trabajó con 5 opciones de respuestas en el cuestionario, fue transformada por medio del proceso de valoración a tan solo 3 respuestas de carácter ordinal, siendo estas nuevas calificaciones: malo, regular y bueno, una calificación de 1,2 y 3.

Escala	Intervalo
Malo	25 – 57
Regular	58 – 91
Bueno	92 – 125

Dimensiones	Ítems	Valoración
Fiabilidad	1 – 5	
Capacidad de respuesta	6 – 8	Puntaje 1
Seguridad	9 – 11	Puntaje 2
Empatía	12 – 13	

Validez y confiabilidad

Se realizó a través del juicio de expertos en la materia:

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

Experto	Opinión
Mg. Ivo Martin Encomendero Bancallán	Existe suficiencia
Mg. Percy Hipólito Barbaran Mozo	Existe suficiencia
Mg. Jorge Valdera Tapullima	Existe suficiencia

Confiabilidad

Se determinó a través de una prueba con 14, luego se calculó el “Alfa de Cronbach”, la misma que permitió medir cuan confiable son los ítems de cada variable suministro de medicamentos y calidad del área de gineco-obstetricia nosocomio II-E- Banda de Shilcayo, 2019.

Tabla 2*Confiabilidad de la variable Suministro de medicamentos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.889	14

Tabla 3*Confiabilidad de la variable calidad del servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.892	14

En las tablas 2 y 3 se identifica el coeficiente obtenido de 0.88 y 0.89 respectivamente, esto implica que ambos instrumentos altamente confiables, puesto que son mayores a 0.70.

2.5. Procedimiento

Se presentó carta de la entidad a fin de solicitar la autorización para realizar el estudio, siendo aceptada por el gerente general, para luego proceder su aplicación de los cuestionarios. Con los resultados obtenidos se trabajaron la tabulación en Microsoft Excel, ordenando de acuerdo a las respuestas. Acto seguido, elaboramos las tablas y figuras y finalmente utilizamos el software SPSS v.21.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se realizó utilizando el programa Microsoft Excel, ya que gracias a ello se pudo tabular los resultados conseguidos, definiendo las frecuencias relativas y absoluta. Asimismo, se utilizó el software SPSS V.21 con el que se identificó la prueba estadística a usar. En tal sentido, se tomó la decisión de trabajar con la prueba Rho de Spearman

Esta prueba tiene valores entre -1 y 1, confirmando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo), tomando el 0 como la independencia total.

Los que observamos a continuación:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7. Aspectos éticos

Los registros y la información que se consignó para el estudio han sido fehacientes y se está considerando desde la presentación hasta la sustentación de la tesis.

III. RESULTADOS

Los resultados del estudio fueron trabajados y presentados en figuras y tablas. En el cual se evaluaron a 50 usuarios.

3.1. Conocer el nivel de suministro de medicamentos en usuarios del área de gineco-obstetricia del hospital II-E Banda de Shilcayo 2019.

Tabla 4

Frecuencia de la variable suministro de medicamentos (%)

Calificación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	29	58%
Regular	15	30%
Bueno	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de gineco obstétrico

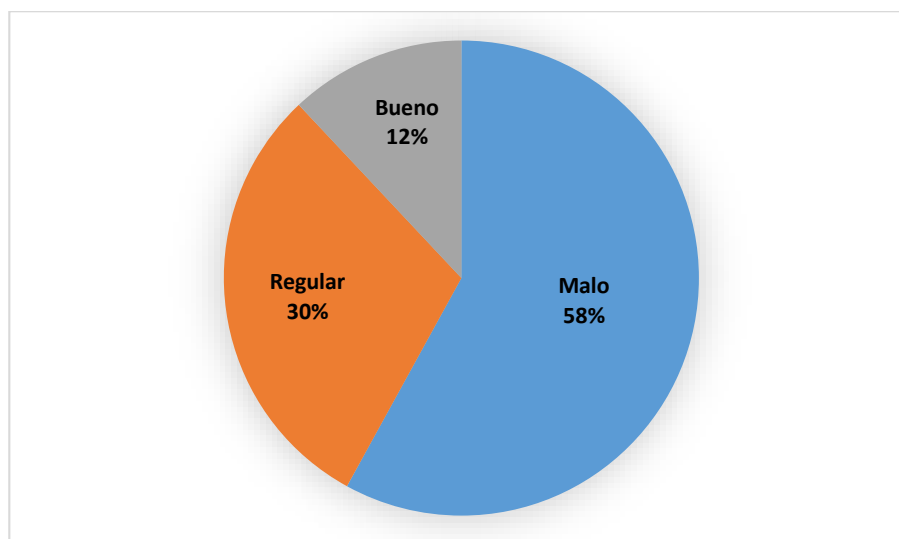


Figura 1 Nivel de suministro de medicamentos (%)

Fuente: Cuestionario apliado a los usuarios.

Interpretación:

Se aprecia en la figura 1, el nivel de suministro de medicamentos según usuarios que ingresan al área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo. El 58% lo perciben como malo, el 30% como regular y el 12% restante de los usuarios evaluado lo percibe como bueno. Podemos notar que el mayor porcentaje de los pacientes están en desacuerdo con el desabastecimiento de medicamentos esenciales

en el hospital, así mismo no contar la disponibilidad, accesibilidad de los medicamentos prescritos por el médico para aliviar malestar que presentan, por lo que no se percibe una aceptación en cuanto a la atención de calidad.

Tabla 5

Frecuencia de la variable “suministro de medicamentos” por dimensiones (%)

Escala	Disponibilidad		Accesibilidad		Aceptabilidad		Calidad	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Malo	23	46%	26	52%	28	56%	27	54%
Regular	19	38%	18	36%	13	26%	13	26%
Bueno	8	16%	6	12%	9	18%	10	20%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de servicio de gineco obstétrico

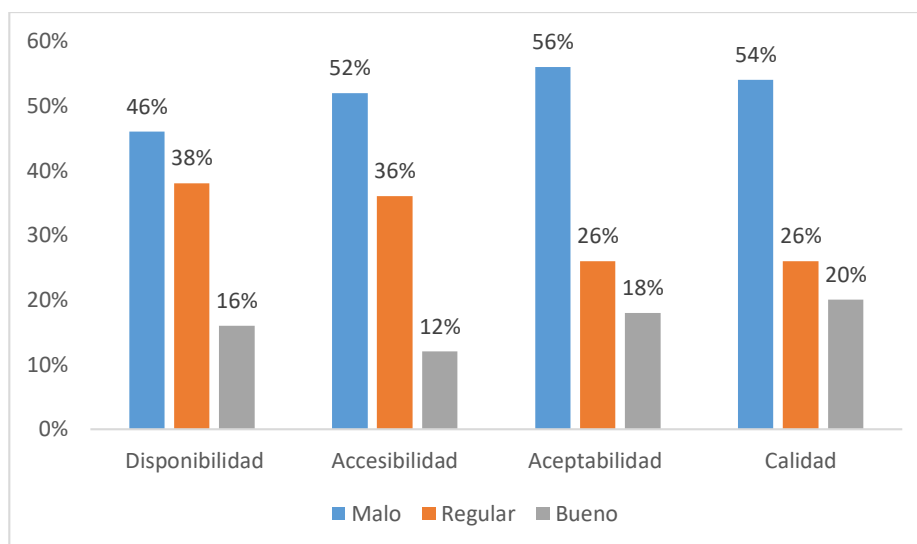


Figura 2 Nivel de suministro de medicamentos por dimensiones (%)

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de servicio de gineco obstétrico

Interpretación:

Se aprecia en la figura 2, el nivel de suministro de medicamento, observando que la dimensión disponibilidad en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital Banda de Shilcayo, 46% de los usuarios evaluados lo percibe como malo, 38% regular y 16% restante como bueno; esto se debió a que usuarios no son dispensados las recetas y no reciben gratuitamente todos los medicamentos recetados. Por otro lado, en la dimensión accesibilidad, el 52% es malo, el 34% como regular y el 12%

restante como bueno; esto se debió a que gran parte de los usuarios, perciben en dicha área gineco-obstetricia no cuentan con el acceso a los medicamentos en forma inmediata tienen que comprar algunos que no cuentan para el tratamiento. En tanto a la dimensión aceptabilidad, el 56% como malo, el 26% como regular, y el 18% como bueno; esto se debe a que los usuarios están en desacuerdo con la atención recibida. Finalmente, en la dimensión calidad se encontró que el 54% fue malo, el 26% como regular, y el 20% restante como bueno, esto se debió a que muchos usuarios no se encuentran de acuerdo con la administración de medicamentos que no son realizados profesional

3.2. Conocer el nivel de calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del hospital II-E Banda de Shilcayo 2019

Tabla 6

Frecuencia de la variable calidad del servicio (%)

Calificación	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Malo	39	78%
Regular	3	6%
Bueno	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de servicio de gineco obstétrico

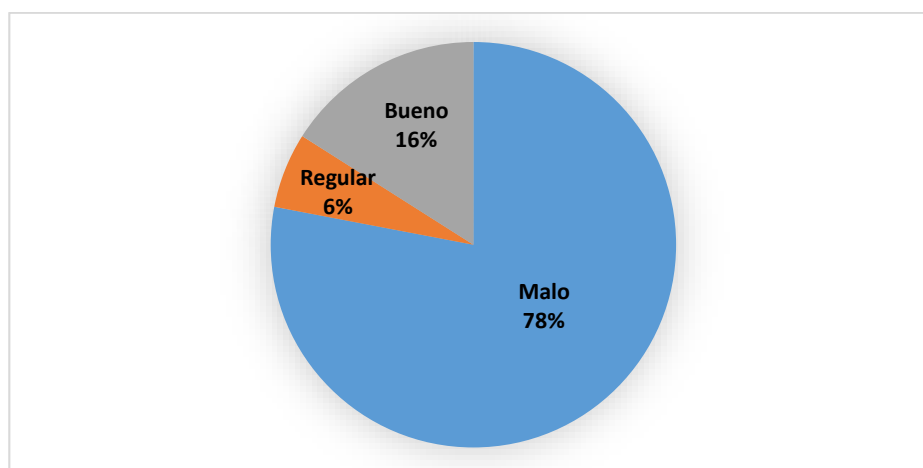


Figura 3 *Frecuencia de la variable calidad del servicio (%)*

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de servicio de gineco obstétrico

Interpretación:

Se puede evidenciar en la figura 3, el nivel de calidad del servicio, donde el 78% lo perciben como malo, el 6% como regular y el 16% restante de los usuarios evaluados como bueno. Estos resultados se debieron a que gran parte de los usuarios de encuentran en desacuerdo con el servicio recibido debido a que al personal del hospital le falta trato y amabilidad en el momento de la atención, además no se respetan el horario ni orden de llega de los usuarios, también tornándose la capacidad de respuesta lenta por parte de los profesionales de salud, así mismo crea desconfianza en la atención.

Tabla 7

Frecuencia de la variable “calidad del servicio” por dimensiones (%)

Escala	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	Frec.	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Malo	36	72%	36	72%	35	70%	37	74%	38	76%
Regular	5	10%	6	12%	8	16%	5	10%	3	6%
Bueno	9	18%	8	16%	7	14%	8	16%	9	18%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de servicio de gineco obstétrico

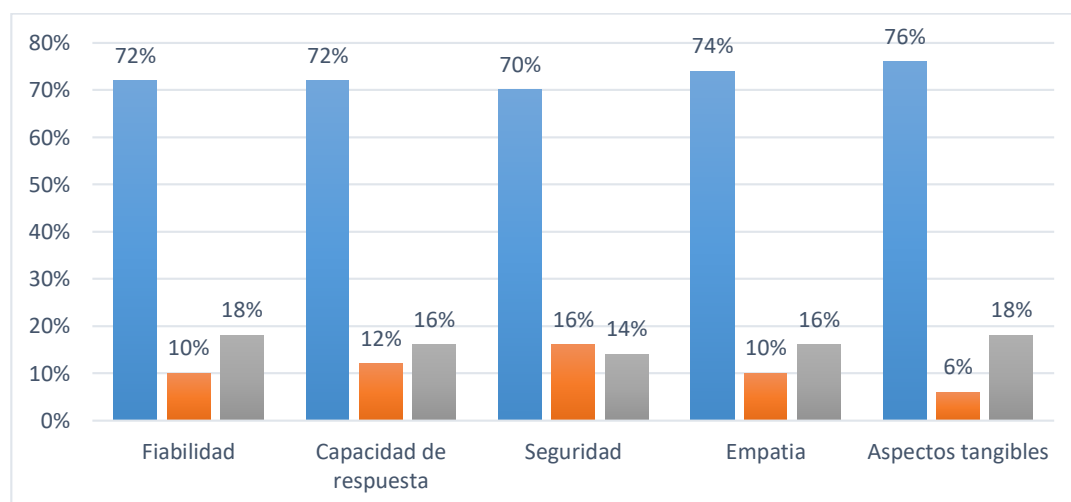


Figura 4 *Frecuencia de la variable calidad del servicio*

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del área de servicio de gineco obstétrico

Interpretación:

Se puede apreciar en la figura 4, que el nivel de calidad del servicio por dimensiones, la fiabilidad en usuarios de gineco-obstetricia del nosocomio Banda de Shilcayo, presenta un resultado de 72% malo, 10% como regular y el 18% restante como bueno; esto se debió a que los usuarios perciben que no están de acuerdo con la prestación del servicio encontrándose que respetan los horarios programados ni el orden de llegada. Referente a la dimensión capacidad de respuesta, el 72% es malo, el 12% como regular y el 16% restante como bueno; esto se debió a que gran parte de los evaluados manifestaron que la atención que se recibe en la farmacia es lenta e irregular y no se atiende en el momento que el usuario lo necesite. Referente a la seguridad, el 70% fue malo, el 16% como regular y el 14% restante como bueno; esto se debió a que gran parte de los usuarios pierden la confianza al personal de salud por lo que no son respondidas sus dudas, no se respeta la privacidad del paciente por falta de ambientes adecuados. Por otro lado, en la dimensión empatía, el 74% es malo, el 10% como regular y el 27% restante como bueno; esto se debió a que muchos usuarios perciben que en dicha área no son tratados con amabilidad y respeto, hay poca comunicación entre paciente y profesional así mismo no entender al usuario su molestia acerca de la atención recibida. Finalmente, la dimensión aspectos tangibles, el 76% es malo, el 6% regular y el 18% bueno, estos resultados demuestran que dentro del área no se realiza adecuadamente procedimientos en cuanto a la orientación e información de los usuarios, la infraestructura del hospital no está en buenas condiciones por lo tanto ambientes y baños en deterioro y la limpieza en el área es deficiente.

3.3. Establecer la relación entre el suministro de medicamentos y la calidad del Servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, 2019

Tabla 8

*Relación entre suministro de medicamentos*calidad del servicio*

			Suministro de medicamentos	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Suministro de medicamentos	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad del servicio	N	50	50
		Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla 8, evidenciamos que la información resultante a través de la prueba de Rho Spearman, el valor (Bilateral) es igual a 0,000; resultó siendo menor al margen de error de 0,05; por lo que se señala la existencia de una relación significativa entre el suministro de medicamentos y la calidad del servicio; además se detectó el valor coeficiente de correlación de 0,486, indicando con ello la existencia de una correlación positiva moderada, aceptando de este modo la hipótesis general, que existe relación significativa entre las variables del estudio.

IV. DISCUSIÓN

Se entiende que el suministro de medicamentos es el avance de la ciencia y la técnica, por lo tanto, deben ser disponibles, accesibles para todos aquellos que lo necesitan. Según el SISMED, el suministro de medicamentos es esencial dentro de todos los establecimientos de salud como hospitales y postas médicas ya que es un elemento clave para el tratamiento y recuperación de los pacientes en cuanto a su salud. Por lo que es importante aclarar que la aplicación de instrumentos elaborados fue dirigido a una muestra de 50 usuarios recurrentes al servicio; asimismo, la evaluación de las variables fue fundamentado bajo información brindada por el (Ministerio de Salud, 2017), quien menciona que el suministro de medicamentos es el derecho que abarca los elementos esenciales para el tratamiento de alguna enfermedad. En tanto, la segunda variable, calidad del servicio, se consideró lo propuesto por (Lovelock y Wirtz, 2009), quienes señalan que la calidad de los servicios es el grado que se percibe de parte de los colaboradores, clientes y/o usuarios, ya sean privados o públicos con respecto a los requerimientos del usuario. Respecto al objetivo general de la investigación se ha encontrado dentro de los resultados estadísticos que el valor de sig. bilateral fue menor al margen de error de 0,05, por lo que, se pudo aceptar la hipótesis del estudio, además el coeficiente de correlación (0,486), obtenido dio a conocer la existencia de una correlación positiva moderada, guardando similitud de salud, como indica Palomino (p.46) en su trabajo: *Aplicación de un plan de mejora para la gestión de suministro de medicamentos en el Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz*. Donde se encontró que tiene un rol importante el plan de abastecimiento en la provisión de servicios de salud de calidad, por tanto, se requiere de una gestión eficiente para enfrentar los contratiempos, además de sus oportunidades. Asimismo, se señala lo encontrado por Lanza, (p.24), en su investigación denominada: *Gestión de Medicamentos en el Hospital Regional Gabriela Alvarado. Danlí. El Paraíso. Honduras. Primer semestre del año 2011*. En donde se concluyó que, si funciona de manera óptima debido que el servicio intra hospitalario lograr cubrir las expectativas en un total del 75%, priorizando la atención en la ruta crítica y de esa manera prevenir la pérdida de muchas vidas humanas.

En cuanto al primer objetivo específico, se ha logrado conocer que el nivel de suministro de medicamento se encuentra en un 58% como malo, el 30% como regular y el 12% restante de los usuarios evaluado lo percibe como bueno, Estos resultados se

debieron a que la mayor cantidad de usuarios están en desacuerdo con el desabastecimiento de medicamentos esenciales en el hospital, así mismo no contar la disponibilidad, accesibilidad de los medicamentos prescritos por el médico para aliviar malestar que presentan, por lo que no se percibe una aceptación en cuanto a la atención de calidad. Esto significa que la mayoría de los pacientes se encuentran descontentos con este suceso.

Asimismo, los resultados por dimensiones fueron que la dimensión disponibilidad en usuarios, 46% de los usuarios evaluados lo percibe como malo, 38% regular y 16% restante como bueno; esto se debió a que usuarios no son dispensados las recetas y no reciben gratuitamente todos los medicamentos recetados. Por otro lado, en la dimensión accesibilidad, el 52% es malo, el 36% como regular y el 12% restante como bueno; esto se debió a que gran parte de los usuarios, perciben en dicha área gineco-obstetricia no cuentan con el acceso a los medicamentos en forma inmediata tienen que comprar algunos que no cuentan para el tratamiento. En tanto a la dimensión aceptabilidad, el 56% como malo, el 26% como regular, y el 18% como bueno; esto se debe a que los usuarios no están de acuerdo con la atención recibida. Finalmente, en la dimensión calidad se encontró que el 54% fue malo, el 26% como regular, y el 20% restante como bueno, esto se debió a que muchos usuarios no se encuentran de acuerdo con la administración de medicamentos que no son realizados profesional

Dichos resultados son similares plasmado por Valenzuela, (p.72), en su trabajo: *Gestión del suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria de la dirección de redes integradas de salud Lima norte 2018*. Donde se concluyó que: existe un vínculo entre las variables arriba mencionadas. Asimismo, se señala lo encontrado por Gaviria (p.93), en su trabajo de investigación: *Plan de Mejoramiento del Proceso de Adquisición de Insumos Médicos en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de "Quevedo" Ecuador*. En donde concluyó que: existen políticas comprobadas y bien definidas para realizar la compra de insumos, generalmente este servicio tiene diversos inconvenientes para permanecer abastecidos durante todo el año de insumos médicos.

Finalmente, en el segundo objetivo específico, se conoció el grado de calidad de servicio, la misma que se encuentra en un 78% como malo, el 6% como regular y el 16% restante de los usuarios evaluados como bueno, Estos resultados se debieron a que gran parte de

los usuarios de encuentran en desacuerdo con el servicio recibido, puesto que al personal de salud le falta amabilidad y un buen trato en el momento de la atención, además no se respetan el horario ni orden de llega de los usuarios, también tornándose la capacidad de respuesta lenta por parte de los profesionales de salud, así mismo crea desconfianza en la atención. Los resultados por dimensiones fueron: la dimensión fiabilidad presenta un resultado de 72% malo, 10% como regular y el 18% restante como bueno; esto se debió a que los usuarios perciben que no están de acuerdo con que se respetan los horarios programados ni el orden de llegada. Mientras que la capacidad de respuesta, el 72% es malo, el 12% como regular y el 16% restante como bueno; esto se debió a que gran parte de los evaluados manifestaron que la atención que se recibe en la farmacia es lenta e irregular y no se atiende en el momento que el usuario lo necesite. Referente a la dimensión seguridad, el 70% fue malo, el 16% como regular y el 14% restante como bueno; esto se debió a que gran parte de los usuarios pierden la confianza al personal de salud por lo que no son respondidas sus dudas, no se respeta la privacidad del paciente por falta de ambientes adecuados. Por otro lado, en la dimensión empatía, el 74% es malo, el 10% como regular y el 27% restante como bueno, esto se debió a que muchos usuarios perciben que en dicha área no son tratados con amabilidad y respeto, hay poca comunicación entre paciente y profesional así mismo no entender al usuario su molestia acerca de la atención recibida Estos resultados se relacionan con lo encontrados por Álvarez, (p.43), en su estudio: *Nivel de Satisfacción Acerca de los Servicios de Atención Gineco-Obstétrica en usuarias mayores de 19 años, Choluteca, Honduras, 2014*. Donde finaliza sugiriendo que, la inversión se debe realizar en la mejora de la organización y el servicio de calidad, lo cual puede llegar a incrementar todas las tasas de asistencia a los que son los servicios ginecológicos y los servicios obstétricos. Además, se corrobora con lo expuesto por Roncal (p. 31) en su estudio denominado: *Nivel de satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia – 2015*. En donde se concluyó que: al finalizar el análisis de cada resultado se consigue un nivel de satisfacción global resultando ser un 57% de usuarios insatisfechos en servicios de emergencia de Gineco-Obstétrica del Hospital de Chapén, mes de noviembre año 2015. Finalmente, la dimensión aspectos tangibles, el 76% es malo, el 6% regular y el 18% bueno, estos resultados demuestran que dentro del área no se realiza adecuadamente procedimientos en cuanto a la orientación e información de los usuarios, la infraestructura del hospital no está en buenas condiciones por lo tanto

ambientes y baños en deterioro y la limpieza en el área es deficiente. Durante la investigación se logró identificar el desabastecimiento de medicamentos esenciales en el nosocomio II-E banda de Shilcayo, se debe a varios factores como es la estimación errónea al realizar el petitorio del año y a la ausencia de algunos proveedores de laboratorios lo cual queda desierta la compra, sucede el desabastecimiento de medicamentos para cubrir la demanda de los establecimientos, también sucede el desabastecimiento por el cambio continuo del tratamiento no contando con las medicinas del petitorio del año por tanto no son dispensados al paciente, teniendo que el usuario recurrir a la compra en farmacias o boticas particulares, y que algunos medicamentos dentro del petitorio no se receten al final terminen vencidas y desechadas siendo una similitud donde señala Portocarrero, (p.61), en su investigación, "Evaluación de los factores que ocasionan el deficiente acceso a medicamentos en farmacia del Hospital Cayetano Heredia", donde se encontró problemas en el suministro medicamentos por prescribir medicinas fuera petitorio nacional y del hospital y por el engorroso en la compra corporativa de medicamentos y la demora en reposición de los medicamentos en la farmacia.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación entre las variables de suministro de medicamentos y calidad del servicio en pacientes del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019, en la variable suministro de medicamentos teniendo en las encuestas un 58% malo, 30% regular y 12% bueno, está relacionado con la calidad de atención que percibe el usuario teniendo un 78% mala demanda, 6% regular y un 16% bueno. Las variables están relacionadas de acuerdo a la prueba estadística de Rho de Spearman, en donde el valor de “p”, fue menor a 0.05; y el coeficiente de correlación de 0,486.

- 5.2 El nivel de suministro de medicamentos en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019, se encontró un 58% “malo”, el 30% “regular” y el 12% “bueno”, también en sus dimensiones: disponibilidad 46% malo, 38% regular y 16% bueno, la accesibilidad esta 52% malo, 34% regular y 12% bueno, la aceptabilidad de 56% malo, 26% regular y 18% bueno, la calidad se encontró en 54% malo, 26% regular y 20% bueno, habiendo en la actualidad un mal suministro de medicamentos en el área de gineco-obstetricia.

- 5.3. El nivel de calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E- Banda de Shilcayo 2019, se encontró un 78% como mala, el 6% regular y el 16% es buena, también en sus dimensiones: fiabilidad 72% malo, 10% regular y 18% bueno, capacidad de respuesta 72% malo, 12% regular y 16% bueno, seguridad 70% malo, 16% regular y 14% bueno, empatía 74% malo, 10% regular y 16% bueno y aspectos tangibles un 76 % malo, 6% regular y 18% bueno, teniendo usuarios descontentos en el aérea de gineco-obstetricia por la mala calidad de atención.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Al demostrar la importancia de la implementación de recomendaciones derivadas del suministro de medicamentos para mejorar la disponibilidad de medicamentos esenciales que intervienen en la prevención y recuperación de la salud; se sugiere a la jefatura del área de farmacia y al director, establecer procesos de monitoreo y evaluación, optimizar la gestión y hacer el petitorio del año medicamentos de acuerdo a la demanda actual de los usuarios, también las capacitaciones y sensibilizaciones al personal sobre la administración de medicamentos y realizar evaluaciones así encontrar debilidades y poder reforzarla, con la finalidad de suministrar los medicamentos en forma adecuada para la mejora de salud del usuario y también incrementar la calidad del servicio prestado.

- 6.2. Se sugiere a la jefatura del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, gestionar la disponibilidad y la accesibilidad a los medicamentos, gratuitos y por programas estratégicos de salud asimismo el otorgamiento del seguro integral de salud a todos los usuarios que acuden al área de gineco-obstetricia para mejorar el suministro de medicamentos en beneficio de la salud de esta población vulnerable.

- 6.3. A la jefatura del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, se le recomienda talleres de capacitación y sensibilización al personal en lo que respecta suministro de medicamentos y calidad de atención para lograr tener capacidad de respuesta, seguridad y empatía al usuario que acude al área de gineco-obstetricia y brindar la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Álvares, S. (2016). *Recursos económicos y calidad de vida*, FUHEM SOCIAL. Obtenido de https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/Boletin_ECOS/37/recursos-economicos-y-calidad-de-vida_S_ALVAREZ_CANTALAPIEDRA.pdf.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Ccoto, J. (2017). *Grado de satisfacción percibidos por los usuarios y la calidad de atención del servicio del consultorio externo de pediatría del Hospital Subregional de Andahuaylas*. Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4296>
- Espejo, R. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-Obstetricia – 2015*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3185747&query=metodologia+de+investigacion+cientifica>
- Hospital Universitario del Valle. (02 de Septiembre de 2010). *Hospital Universitario del Valle*. Obtenido de Hospital Universitario del Valle: <http://www.huv.gov.co/web/sites/default/files/portafolio%20huv%202016/portadoli%20unificado%20servicios/PORTAFOLIO%20HUV%20%202016%20editado%282%29.pdf>
- Hurtado, J. (2017). *Factores asociados a la implementación del sistema de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria, en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo 2013-2016*. Tesis de doctorado, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6560/Hurtado_aj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Lovelock, C. y. (2009). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Singapur: Prentice Hall.
- Martinez, W. (2009). *Gestión de medicamentos*. Honolulu: Atlantic International University. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/65972603/gestion-de-medicamentos-2009#>

- Pacheco, H. (2016). *Evaluación de los factores que ocasionan el deficiente acceso a medicamentos en la farmacia del hospital nacional Cayetano Heredia*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Palomino, M. (05 de Mayo de 2018). *Aplicación de un plan de mejora para la gestión de suministro de medicamentos en el Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz*. Obtenido de Repositorio Universidad San Pedro: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2722>
- Portocarrero, M. (2016). *Evaluación de los factores que ocasionan el deficiente acceso a medicamentos en la farmacia del hospital Nacional Cayetano Heredia*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2956/3/portocarrero_rmj.pdf
- Roncal, J. (2016). *Nivel de Satisfacción del usuario externo, desde las dimensiones de calidad de atención, en el servicio de emergencia de Gineco-obstetricia - 2015*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28191/roncal_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín-2016*. Tarapoto: UCV.
- Sánchez, H. (2018). *Manual de términos en investigación*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valenzuela, J. (2019). *Gestión del suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30427/Valenzuela_OJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vega, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas*. Ancash: Universidad Cesar Vallejo.

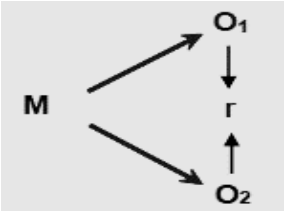
Zeithaml, A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. En A. Zeithaml, *Journal of the Academy of Marketing Science* (págs. 358-371). North Carolina: University of North Carolina at Chapel Hill.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Suministro de medicamentos y calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del hospital II-E-Banda de Shilcayo

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>¿Qué relación existe entre el suministro de medicamentos y la calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, ¿2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de suministro de medicamentos en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre el suministro de medicamentos y la calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de suministro de medicamentos en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019.</p> <p>Conocer el nivel de calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019.</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre el suministro de medicamentos y la calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E-Banda de Shilcayo, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de suministro de medicamentos en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019, es bueno.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Diseño: No experimental Tipo: cuantitativo Nivel: correlacional-transversal</p>  <p>Donde: M: Muestra de estudio O1: Suministro de medicamentos O2: Calidad del servicio r: relación</p>	<p>Población: La población está conformada por el promedio mensual de usuarios equivalente a 50 usuarios.</p> <p>Muestra: La muestra está conformada por 91 usuarios.</p>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="1131 316 1400 499" rowspan="4">Suministro de medicamentos</td> <td data-bbox="1400 316 1691 355">Disponibilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1400 355 1691 395">Accesibilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1400 395 1691 435">Aceptabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1400 435 1691 475">Calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1131 499 1400 730" rowspan="5">Calidad del servicio</td> <td data-bbox="1400 499 1691 539">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1400 539 1691 611">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1400 611 1691 651">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1400 651 1691 691">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1400 691 1691 730">Aspectos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>	Suministro de medicamentos	Disponibilidad	Accesibilidad	Aceptabilidad	Calidad	Calidad del servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles	
Suministro de medicamentos	Disponibilidad													
	Accesibilidad													
	Aceptabilidad													
	Calidad													
Calidad del servicio	Fiabilidad													
	Capacidad de respuesta													
	Seguridad													
	Empatía													
	Aspectos tangibles													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre el suministro de Medicamentos.

Buen día, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información acerca del suministro de medicamentos. Para lo cual se pide responder con mayor sinceridad según percepción; la misma que permitirá resolver la problemática de estudio realizado en el Hospital Banda de Shilcayo, 2019.

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	Suministro de medicamentos	1	2	3	4	5
Disponibilidad						
1	En el área de gineco-obstetricia recibo gratuitamente todos los medicamentos prescritos.					
2	En el área de gineco-obstetricia, los medicamentos recetados se me entregaron adecuadamente.					
3	Mi historia clínica siempre se encuentra disponible cada vez que paso consulta en el área de gineco-obstetricia.					
4	En el área de gineco-obstetricia todos los medicamentos lo otorga el seguro integral de salud					
Accesibilidad						
5	En el área de gineco-obstetricia me administran los medicamentos que me entregan.					
6	En el área de gineco-obstetricia me dan explicaciones claras como usar los medicamentos.					
7	En el área de gineco-obstetricia compro algunos medicamentos prescritos.					
8	En el área de gineco-obstetricia tengo accesibilidad a la información adecuadamente.					
Aceptabilidad						
9	Tengo quejas respecto a la atención en el área de gineco-obstetricia.					
10	En el área de gineco-obstetricia acepto administración de medicamentos.					
Calidad						
11	En el área de gineco-obstetricia la atención es con bastante higiene.					
12	En el área de gineco-obstetricia la administración de medicamentos es realizada por el personal profesional.					
13	En el área de gineco-obstetricia la atención es de calidad.					
14	En el área de gineco-obstetricia ha sufrido alguna discriminación.					

Cuestionario sobre la calidad del servicio

Buen día, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información acerca de la calidad del servicio del área de gineco-obstetricia. Para lo cual se pide responder con mayor sinceridad según percepción; la misma que permitirá resolver la problemática de estudio realizado en el Hospital Banda de Shilcayo 2019.

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones categorizadas tal como se presenta.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Calidad de servicios en usuarios del área de gineco-obstetricia						
N°		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	El personal le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos en la atención del área de gineco-obstetricia.					
2	La visita médica en el área de gineco-obstetricia se realiza en el horario programado					
3	La atención en el área de gineco-obstetricia se realiza respetando la programación y el orden de llegada					
4	La historia clínica se encuentra disponible en el área de gineco-obstetricia para su atención					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtiene con facilidad en el área de gineco-obstetricia.					
Capacidad de respuesta						
6	La atención en admisión del Seguro Integral de Salud es rápida para el área de gineco-obstetricia.					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida.					
9	La atención en farmacia es rápida.					
10	La atención es de forma amable y en base a la necesidad del paciente.					
Seguridad						
11	La atención en el área de gineco-obstetricia se respeta su privacidad					
12	El médico realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención en el área de gineco-obstetricia.					

13	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
Empatía						
14	El médico que atiende su problema de salud, le inspira confianza					
15	El personal del área de gineco-obstetricia le trata con amabilidad, respeto y paciencia					
16	El médico que le atiende muestra interés en solucionar su problema de salud					
Aspectos tangibles						
17	Comprende la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18	Comprende la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizan					
19	Los carteles, letreros y flechas del área de gineco-obstetricia son adecuados para orientar a los pacientes					
20	El área de gineco-obstetricia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	El área de gineco-obstetricia cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	El área de gineco-obstetricia se encuentren limpios y cómodos					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Reidelinda del Águila Arévalo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Suministro de medicamentos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: suministro de medicamentos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Suministro de medicamentos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarpoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallan
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallan
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Reidelinda del Águila Arévalo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 11 de mayo de 2019


Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallan
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente en metodología de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Reidelinda del Aguila Arévalo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Suministro de medicamentos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Suministro de medicamentos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Suministro de medicamentos de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Suministro de medicamentos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN

48


 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 C.P.P. N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente en metodología de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Reidelinda del Aguila Arévalo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del Servicios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 CPPe N° 357054

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jorge Valdera Tapullima
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Reidelinda del Aguila Arévalo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Suministro de medicamentos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Suministro de medicamentos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Suministro de medicamentos de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Suministro de medicamentos				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Mg. Jorge Valdera Tapullima
 Docente

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jorge Valdera Tapullima
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Reidelinda del Aguila Arévalo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del Servicios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 11 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Mg. Jorge Valdera Tapullima
 Docente

Constancia de autorización donde se realizó la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN

HOSPITAL II-E-BANDA DE SHILCAYO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CONSTANCIA

EL JEFE DE LA MICRORED Y HOSPITAL II-E BANDA DE SHILCAYO DEL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO PROVINCIA DE SAN MARTIN, REGION SAN MARTIN.

HACE CONSTAR:

Que, la Estudiante Br. Reidelinda Del Aguila Arévalo, de la maestría de la universidad Cesar Vallejo sede-Tarapoto, realizó la investigación de su Tesis Titulada "SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN USUARIOS DEL AREA DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-E BANDA DE SHILCAYO 2019" en el año que se menciona en el titulo del mismo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Banda de Shilcayo, 30 de mayo del 2019.



Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres : Del Aguila Arévalo Reidelinda
D.N.I. : 01111600
Domicilio : Jr. 9 de abril N° 231
Teléfono : Fijo : Móvil : 938535640
E-mail :

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
 Tesis de Posgrado
 Maestría Doctorado
Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Del Aguila Arévalo Reidelinda

Título de la tesis:

“Suministro de medicamentos y calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019”

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

18 de febrero 2020.

Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Reidelinda Del Águila Arévalo, titulada “Suministro de medicamentos y calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019”; constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 17 de febrero de 2020



.....
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Reporte del porcentaje de similitud

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis from Universidad César Vallejo, titled "Suministro de medicamentos y calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital H. E. Banda de Shilcayo 2019". The author is Reidelinda del Aguila Arévalo. The similarity report on the right shows a total score of 20%.

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Carlos Tes... Trabajo del estudiante	1 %
5	appsalud.minsa.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Additional information from the screenshot: The page is 1 of 33, with 8413 words. The report is generated using Turnitin Classic in High Resolution mode. The system clock shows 07:21 on 19/02/2020.

Aprobación final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

Dra. Rosa Mabel Contreras Julián

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Reidelinda Del Águila Arévalo

INFORME TITULADO:

Suministro de medicamentos y calidad de servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del hospital II-E Banda de Shilcayo 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO