



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio
en el almacén especializado de medicamentos de DIRESA,
Ayacucho 2021**

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

AUTORA:

Coronado Bendezu Elva Carina (ORCID: 0000-0002-4594-9207)

ASESOR:

Mg. Moran Requena Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mis padres por la confianza y apoyo brindado de manera incondicional.

Agradecimientos

A la universidad Cesar Vallejo por la enseñanza brindada, a los docentes de post grado, a la institución donde laboro por permitirme realizar este trabajo de investigación y a todos mis colegas por su participación

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimiento	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Suministro de productos farmacéuticos y sus dimensiones	15
Tabla 2.	Calidad de servicio y sus dimensiones	16
Tabla 3	Correlación de la variable suministro de producto farmacéutico y calidad de servicio	17
Tabla 4	Correlación entre programación y calidad de servicio	18
Tabla 5	Correlación entre adquisición y calidad de servicio	19
Tabla 6	Correlación entre distribución y calidad de servicio	20
Tabla 7	Correlación entre selección y calidad de servicio	21

Índice de figuras y gráficos

Figura 1. Esquema de diseño	9
Figura 2. Esquema de cálculo de muestra	34

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo “conocer de qué manera se relaciona el suministro de productos farmacéuticos con la calidad de servicio que brinda el almacén especializado de medicamentos de DIRESA, Ayacucho 2021”. El tipo de estudio es básico no experimental, descriptivo, correlacional, para lo cual se aplicó (02) cuestionarios tipo Likert. La muestra fue de 57 químicos farmacéuticos y personal técnico de los sub-almacenes de las redes de salud. Obteniéndose como resultados, que el suministro de productos farmacéuticos es regular para el 56,6% de los encuestados y sus dimensiones: selección en un nivel bueno para 43,9%, programación regular para el 52,6%, adquisición es regular para el 50,9%, almacenamiento regular para el 52,6%, distribución regular para el 54,4% y uso racional con un nivel regular para el 47,4% de los encuestados, con respecto a la variable calidad de servicio el 54,4% de los encuestados indicaron que es bueno, al igual que sus dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía (57,9%, 52,6% y 50,9%) y las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangibles (56,1% y 54,4%) en un nivel regular . Concluyéndose que la variable “suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio” presenta correlación estadística significativa con Rho Spearman 0,616.

Palabras clave: Suministro de productos farmacéuticos, calidad de servicio, acceso a medicamentos.

Abstract

The objective of this research work was "to know how the supply of pharmaceutical products is related to the quality of service provided by DIRESA's specialized drug store, Ayacucho 2021". The type of study is basic, non-experimental, descriptive, correlate, for which (02) Likert-type questionnaires were applied. The sample consisted of 57 pharmaceutical chemists and technical personnel from the sub-warehouses of the health networks. Obtaining as results, that the supply of pharmaceutical products is regular for 56.6% of the respondents and its dimensions: selection at a good level for 43.9%, regular programming for 52.6%, acquisition is regular for the 50.9%, regular storage for 52.6%, regular distribution for 54.4% and rational use with a regular level for 47.4% of the respondents, with respect to the variable quality of service with 54, 4% of those surveyed indicated that it is good, as well as its reliability, security and empathy dimensions (57.9%, 52.6% and 50.9%) and the dimensions of responsiveness and tangible aspects (56.1% and 54.4%) at a regular level. Concluding that the variable "supply of pharmaceutical products and quality of service" presents a significant statistical correlation with Rho Spearman 0.616.

Keywords: Supply of pharmaceutical products, quality of service, access to medicine

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el acceso a medicamentos es un gran problema debido a las desigualdades en cuanto al acceso a la salud. Según la OMS más de 2 000,000 de usuarios carecen de acceso a productos farmacéuticos esenciales. En los Estados Unidos existe una carencia en cuanto a los medicamentos genéricos y en la forma farmacéutica de inyectables utilizados para ciertos tipos de patología, y como consecuencias de esta escasez hace que muchos pacientes no reciban un tratamiento adecuado y de calidad (OMS, 2017). Del mismo modo en Latinoamérica existe mucha desigualdad en cuanto al acceso y suministro de medicamentos, donde los ciudadanos gastan un promedio de 20% a 60 % en medicamentos en comparación con los países desarrollados que lo hacen en un 18 % y la gran mayoría de los pacientes optan por abandonar su tratamiento. En los años 2013 y 2014 se dieron aproximadamente 1,2 millones de muerte en américa latina y el caribe y esto se debe a una mala atención y a la falta de acceso a los medicamentos (Jiménez, 2019). En nuestro país muchas de las instituciones de salud del sector públicos se encuentran desabastecidos de productos farmacéuticos ocasionando que muchos de los pacientes que se atienden en estos establecimientos, no reciban sus medicamentos o lo hacen de manera incompleta y por ende el paciente termina comprando en establecimientos privados generando gasto a su bolsillo u optan por abandonar el tratamiento. Asimismo, el 23,6% de la población no cuenta con algún tipo de seguro (DIGEMID, 2018). Nuestra región no es ajena a esta problemática en cuanto al acceso de medicamentos y calidad de atención, por lo que se está trabajando detenidamente en garantizar una buena gestión de suministro de productos farmacéuticos a nivel de la red cetro de la Región de Ayacucho. (Huarcaya, 2016). Con relación a la calidad de los servicios, es lograr satisfacer las carencias de salud de las familias, el cual busca garantizar una atención con seguridad, efectiva y eficaz. (Ugarte, 2019).

En ese sentido, un sistema de salud de alta calidad debe fundamentarse en cuatro aspectos fundamentales como son: que la atención es para las personas, que sea equitativo, con buena capacidad de respuesta y sea eficiente. En los países de bajos ingresos económicos la apreciación de calidad de servicio es mala y los pacientes más vulnerables son los pobres, pacientes sin educación y no

asegurados y para poder mejorar esta situación, el gobierno deberá comenzar a asegurar en su totalidad a la población para disponer de los servicios de la salud e incrementar el presupuesto del PBI (Gage, 2018).

Según las investigaciones se precisó que para finales del 2020, el 3.42% de la población aún no han podido acceder a algún tipo de seguro de salud, por lo que se encuentran desprotegidos por el estado (Má, 2020).

Nuestro almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho se encuentra en la misma situación respecto a la deficiencia del suministro de algunos productos farmacéuticos y afines y ante esta emergencia sanitaria por la covid-19 existe un desabastecimiento a nivel nacional por parte de CENARES y las adquisiciones regionales también se vieron afectadas ya que muchos de los Laboratorios farmacéuticos no están elaborando estos productos farmacéuticos debido a que hay un escasez en la importación de los principios activos, motivo por el cual no se logró realizar un buen suministro a los sub almacenes de las redes de salud, y mucho de los pacientes se mostraron insatisfechos ya que no hay una accesibilidad y disponibilidad de estos productos y por la necesidad de contar con estos medicamentos muchos de ellos fueron adquiridos en farmacias particulares y a precios muy elevados.

Ante esta situación de la pandemia por la covid-19, la gestión de suministro de productos farmacéuticos varió en cuanto a su disponibilidad, por lo que se tuvieron que tomar estrategias rápidas en cuanto al suministro y disponibilidad de PF, DM y PS. Programándose compras directas, en cuanto a las compras nacionales del CENARES/MINSA se coordinaron con los proveedores para realizar adelantos en las entregas de los medicamentos y dispositivos que se necesitaban con urgencia y distribuirlos inmediatamente a las redes de salud y hospitales de nuestra jurisdicción. Por lo que el suministro regular que generalmente se veía antes de la pandemia se vio disminuida e insuficiente especialmente en medicamentos para tratar a pacientes en uci por covid-19, epps y pruebas rápidas para el diagnóstico de esta enfermedad.

Ante esta situación de la covid-19 la demanda hacia los medicamentos se incrementados considerablemente y ha empeorado los problemas de abastecimiento y disponibilidad, por lo que los pacientes optaron por atenderse en establecimientos privados generando gastos de bolsillo (Tenorio, 2020).

En tal sentido, se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cómo se relaciona el suministro de productos farmacéuticos con la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de DIRESA, Ayacucho 2021? y los problemas específicos: a) ¿En qué nivel se encuentra la variable suministro de productos farmacéuticos en el almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho? b) ¿En qué nivel se encuentra la variable calidad de servicio que ofrecen los profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico que laboran en el área de acceso y almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho? c) ¿Existe relación significativa entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio? d) ¿Existe relación significativa entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio? e) Existe relación significativa entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio? f) Existe relación significativa entre la dimensión selección y la variable calidad de servicio?.

El estudio se justifica teóricamente, por tener antecedentes nacionales e internacionales, en aumentar los conocimientos teóricos en cuanto al suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio, mejorar cada uno de los procesos y brindar un servicio de calidad. En cuanto a la justificación práctica, al conocer los resultados, estos nos servirán para identificar las debilidades y amenazas y buscar estrategias para mejorarlos y realizar una buena gestión de suministro y garantizar que el medicamento llegue a los usuarios. Justificación social, una mala gestión de suministro trae como consecuencia una población insatisfecha por la falta de accesibilidad a las medicinas y esto repercute en la economía del pacientes ya que buscará adquirirlo en establecimientos privados y a elevados costos, afectando su economía y su recuperación.

El objetivo principal de la investigación es conocer la relación entre el suministro de productos farmacéuticos y la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos DIRESA, Ayacucho 2021. Entre los objetivos específicos: a) conocer el nivel de suministro de productos farmacéuticos en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA, Ayacucho 2021, b) conocer el nivel de calidad de servicio que brindan los químicos farmacéuticos y personal técnico del área de acceso y almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho 2021, c) establecer la relación entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio, d) establecer la relación entre la dimensión adquisición

y la variable calidad de servicio e) establecer la relación entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio f) establecer la relación entre la dimensión selección y la variable calidad de servicio. Como hipótesis se planteó los siguientes: H1: existe relación significativa entre suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA, Ayacucho 2021 y las hipótesis específicas a) existe relación significativa entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio b) existe relación significativa entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio c) existe relación significativa entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio d) existe relación significativa entre la dimensión selección y la variable calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes mundiales consideramos los trabajos realizados por Arciniégas et ál. (2017) en la indagación referido a la “evaluación del desempeño de la red de suministros de medicamentos en un hospital público de tercer nivel en la ciudad de Bogotá”, usando una técnica que consiste primeramente en diferenciar la secuencia de medicamento en el HUS, para luego reconocer las variables en el proceso de medicación y finalmente realizar un análisis con los datos adquirido, obteniéndose indicadores importantes sobre suministro de medicamento y propone un método único normalizado, concluyéndose que este método analizado facilita los procesos de análisis del desempeño.

Ledesma et ál. (2020) cuyo objetivo fue conocer “las tácticas predispuestas a ayudar al acceso a medicamentos de interés en salud pública, de alto costo o protegidos por patente”. Para lo cual emplearon un análisis literario y sistemática en diferentes revistas científicas tanto en inglés y español y citas de acceso a medicamento, entre 2012 y 2017. Concluyendo que si existen maniobras precisas para ayudar a la obtención de fármacos esenciales de alto costo o protegidos por laboratorios fabricantes creadores de dicha fórmula.

Para López et ál. (2019) en su indagación sobre La cadena de suministro de medicamentos en Cuba. Donde la entidad encargada de comercializar y distribuir medicamentos (EMCOMED), gestiona la cadena de suministro. Para el cual se utilizó un ejemplo de gestión integrada de cadena de suministro (MGICS), entrevistas, encuesta de mapeo de cadena, del mismo modo se aplicó el modelo de referencia de redes de valor (MRRV) y el diagrama de causa efecto. Llegando a la conclusión que la empresa EMCOMED es la responsable de coordinar el proceso de suministro en esta red.

Del mismo modo Orosco (2017) en su trabajo de investigación, cuyo objetivo es definir la calidad de atención que reciben los enfermos que son atendidos en el consultorio externo del nosocomio militar de Nicaragua, utilizando un método descriptivo de corte-transversal. Donde se encuestaron a 364 usuarios, concluyéndose que cumplen con una atención de calidad moderada.

Por su parte Dávila (2017) en su indagación sobre satisfacción en un servicio de emergencia según el sistema de aseguramiento en salud, en un estudio descriptivo, observacional de corte transversal, donde se revisaron 5961 registros

del plan obligatorio de salud. Concluyéndose la satisfacción de los pacientes con la prestación de atención.

Finalmente para Climent y Selva (2020), en su trabajo de investigación “Gestión integral de productos sanitarios en SARS-CoV-2”. Indica, es función del servicio de farmacia disponer de dichos productos y supervisar el uso racional, para lo cual se han elaborado expedientes técnicos conjuntamente con los responsables de farmacia para dar soporte técnico para la compra de equipos de protección personal adecuada y oportuna. Debido a la pandemia hubo gran demanda de dichos productos, por lo que se produjo un aumento en la producción y comercialización y trajo como consecuencia un aumento fraudulento de estos productos sanitarios, por lo que los responsables de farmacia realizaron una vigilancia minuciosa para detectar estos casos.

Entre los antecedentes Nacionales se consideró la investigación realizado por Del Águila (2019) cuyo objetivo es conocer la conexión entre suministro de medicamentos y la calidad del servicio en ginecoobstetricia. En un estudio no experimental, con diseño descriptivo-correlacional, con una muestra de 50 pacientes, empleándose un cuestionario del modelo servqual del MINSA. Demostrando que, en un 58% son suministros malos, el 30% regular y el 12% bueno, llegando a la conclusión que existe baja disponibilidad de medicamento en el hospital María Auxiliadora.

Por su parte Valenzuela (2019) en su indagación sobre gestión de suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria de la dirección de redes integrales de salud Lima norte 2018, con investigación cuantitativo, diseño descriptivo-correlacional, cuya muestra está conformado por 97 responsables del servicio de farmacia de los centros pertenecientes a la DIRIS Lima norte, aplicándose un cuestionario para la obtención de información. Demostrando que más del 70% de los encuestados mencionan como eficiente esta gestión y el 22, 7 % muy eficiente y el 5,2 % es regular. Concluyéndose la relación entre ambas variables.

Por su parte Portocarrero (2016) sobre “deficiente suministro de fármacos en la farmacia del hospital Cayetano Heredia”. Aplicándose un estudio cuantitativo, descriptivo-transversal, utilizándose 1706 recetas médicas dispensadas en el área de farmacia como muestra y realizándose encuestas a los responsables del área

de logística y de farmacia encargados del proceso de adquisición y distribución de medicinas. Entre los resultados más relevantes se tiene que más del 60% de las prescripciones médicas y más del 50% de los productos farmacéuticos no fueron atendidos, concluyendo que existen problemas en cuanto al suministro de medicamentos.

Por otro lado Ríos (2020) cuya meta es medir la relación entre la gestión de suministro y la disponibilidad de medicamentos en el Hospital II-1 Moyobamba 2020. Corresponde a un diseño experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Con 100 muestras de personal que fueron con una prescripción médica a solicitar medicamentos. Se aplicó una técnica de encuesta. Los resultados obtenidos muestran un 54% considerado como regular el proceso de suministro. Se concluye que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Por su lado Caldas (2018) tuvo como objetivo, conocer la efectividad del FED en la Red de salud Angaraes, en un estudio descriptivo no experimental, con una muestra de 21 establecimientos FED, con una encuesta como instrumento, obteniendo como resultado, que el 61% de los establecimientos FED se encuentran en normo stock, concluyéndose que es infectivo el proceso de suministro.

Para Alvarado (2020) demostró que existe relación significativa entre gestión de suministro y percepción de la calidad en el almacén de GERESA La Libertad, en un estudio descriptivo no experimental, con una muestra de 64 profesionales químicos farmacéuticos, con un cuestionario como instrumento. Obteniendo como resultado que el 73.4% de los encuestados lo consideran como regular la gestión del suministro y la percepción de la calidad.

Finalmente Quispe (2017) en su investigación cuyo objetivo es determinar, cómo se relacionan la gestión de abastecimiento de medicamentos con la calidad de atención percibidos por los pacientes internados del Hospital María Auxiliadora, 2017, aplicándose un método con enfoque cuantitativa, descriptivo correlacional, la muestra fue de 102 pacientes, donde 47 % de los encuestados respondieron poco eficiente, 43% eficiente y 10% deficiente, concluyéndose que el 90% de los pacientes indican que es poco eficiente la gestión de suministro de fármacos por no obtener todos los medicamentos que se encuentran en la receta.

Respecto a las teorías que fundamentan el suministro de productos farmacéuticos: la DIGEMID (2018) precisa que es una estrategia de salud pública,

cuyo objetivo es que el paciente tenga mayor acceso a los medicamentos y en especial a aquellos pacientes cuyos recursos económicos son muy escasos. Por su parte el MINSA (2018), mediante la Resolución Ministerial N° 116-2018/MINSA, indica que la (DIGEMID) ha promulgado directivas sobre la gestión integrado de suministro público de PF, DM y PS a fin de precisar los procesos de selección, programación, adquisición, almacenamiento, distribución, usos racional, supervisión, monitoreo, evaluación y capacitación.

La OPS (2020), la gestión de suministro es un deber del sistema de salud pública que consiste en utilizar métodos eficientes y eficaces para la adquisición, y en el proceso de abastecimiento se incluyen varias etapas, para asegurar la disposición de los medicamentos, así como su calidad y oportunidad en la atención al usuario. Donde la selección se realiza de acuerdo a las necesidades de salud de los usuarios y con respecto al suministro éste debe realizarse en conjunto con todos los responsables del establecimiento farmacéuticos, si se realiza de manera independiente, los costos de adquisición aumentan, se produce mayor desabastecimiento y los más afectados con todo esto son los pacientes produciéndose insatisfacción en la atención. Para Salazar (2014) el abastecimiento de medicamentos es importante para brindar un servicio de salud de calidad y para alcanzar este objetivo se tiene que trabajar de manera eficaz. Por su parte la revista Farmamundi (2012), indica que el acceso y suministro de productos farmacéuticos es indispensable y es un derecho a la salud. Aproximadamente 27,000 seres humanos fallecen a nivel mundial por falta de acceso a medicinas esenciales y un tercio de la población mundial no tiene de acceso a dichos productos. Actualmente más de 150 millones de personas en el mundo están en situaciones de pobreza extrema y los productos farmacéuticos ocasionan entre el 15% y 30% del gasto sanitario en los países desarrollados y el 25% y 66% en los países en desarrollo, donde en estos países en vías de desarrollo consideran que los medicamento es el principal gasto sanitario, por lo que existe fallas en cuanto al proceso de suministro en forma suficiente y continua.

En el Perú, según el MINSA (2018) mediante la Ley 29459 Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, refiere, que el estado Peruano impulse el suministro y acceso a los productos farmacéuticos, como un requisito importante para la atención integral en salud, en especial para aquellas

usuarios que se encuentran en situaciones de pobreza. Del mismo modo, el estado decreta y promulga medidas que garanticen el acceso de los usuarios a los medicinas con equidad.

El suministro de productos farmacéuticos según SISMED (2018) empieza con la programación donde se identifican las necesidades de estos productos en cada región y este proceso es conducido por el CENARES/MINSA quien se encarga de consolidar todos los datos enviados por todas las unidades ejecutoras a nivel nacional. La adquisición, puede ser regional y nacional. El proceso de almacenamiento, se realiza de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 132 2015/MINSA, aplicando los procedimientos de buenas prácticas de almacenamiento para garantizar la eficacia de los mismo y este procedimiento es obligatorio para todos los establecimientos sanitarios de Perú. El proceso de distribución y transporte está regulado por la R.M N° 833-2015/MINSA, cuyo objetivo es garantizar la calidad, integridad y las condiciones óptimas en las que los medicamentos llegan a los establecimientos farmacéuticos. Del mismo modo Villar (2004) afirma que el proceso de selección es de suma importancia porque depende de este proceso que los usuarios reciban su medicación y se realice un prescripción en DCI por parte de los prescriptores de acuerdo al PNUNME.

Con respecto al enfoque cuantitativo se encontró relación con la disponibilidad de éstos en todas las entidades de salud del sector público. Con una buena gestión y cumpliéndose de manera oportuna con las etapas de este proceso, la gestión de suministro será exitosa, de manera que la población tendrá accesibilidad a los medicamentos, sin embargo una mala gestión hace que adquieran en cantidades mínimas, produciéndose substock o desabastecimiento generándose disconformidad en los pacientes. (Ríos, 2020).

Con respecto a la segunda variable, según Gronroos (1985) sobre calidad de servicio, enfatiza que es la clave del éxito para cualquier modelo de negocio en la cual existe una relación entre sus dimensiones y la satisfacción del usuario y propone dos dimensiones: calidad técnica o diseño de servicio y calidad funcional. Por su parte la OMS (2020) establece que cada usuario reciba todos los servicios de salud, tanto diagnóstico, tratamiento, consejería, etc.

De acuerdo al enfoque cuantitativo de calidad de servicio se encontró relación con la satisfacción del usuario, percibiéndose por parte de ellos mediante una

encuesta, que en muchos de los establecimientos de salud público existe una calidad de servicio regular, del mismo modo perciben infraestructuras precarias y la empatía del personal de salud hacia los pacientes tiene que mejorar. (Juárez, 2019).

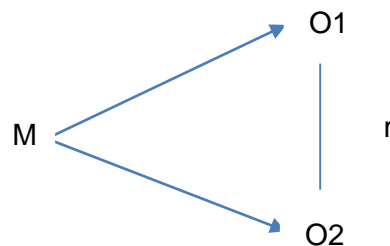
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación: Es de tipo básica porque se fundamenta en el marco teórico (Muntané, 2010).

De enfoque cuantitativo, porque utilizará técnicas de recolección de datos y análisis estadístico, correlacional, porque busca medir el grado de relación entre las variables (Hernández, et ál. 2018).

La investigación es no experimental, debido a que no se manipulan las variables. Con diseño descriptivo, porque pretende buscar información sobre las variables y las mide sobre un determinado contexto y mostrar los resultados (Hernández, et ál. 2018).

Figura 1: Esquema de diseño



M = muestra

O1 = suministro de productos farmacéuticos

O2 = calidad de servicio

r = correlación

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 01: Suministro de productos farmacéuticos

Definición conceptual: El suministro de PF, DM y PS, consiste en garantizar la disponibilidad y accesibilidad de manera continua de dichos productos y para poder lograr este objetivo se debe cumplir con todos los procesos de manera eficiente y continua de acuerdo a las necesidades de la población. (OPS, 2020).

Definición operacional: el suministro de productos farmacéuticos se usó un cuestionario que consta de una serie de preguntas, el cual se marcó con un aspa y con las siguientes dimensiones: Selección, programación, adquisición,

almacenamiento, distribución y uso racional, con escala ordinal: 1 = eficiente, 2 = regular, 3 = deficiente.

Variable 02: Calidad de servicio

Definición conceptual: establece que cada usuario reciba todos los servicios de salud, para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos secundarios y la máxima satisfacción del paciente en el proceso. (OMS, 2020).

Definición operacional: se aplicó un cuestionario adaptado de SERVQUAL-Parasuraman et al., 1985, según R.M N° 5272011/MINSA, con puntuaciones donde, 1= eficiente, 2= regular, 3= deficiente

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: Es el conjunto de casos con ciertas características y especificaciones (Hernández y Baptista, 2004). El cual estuvo conformado por 65 profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico de las redes de salud y del área de acceso de medicamentos de la DIRESA Ayacucho

- **Criterios de inclusión:** todos los profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico nombrados y contratados del área de acceso de medicamentos de la dirección regional de salud Ayacucho y químicos farmacéuticos de las redes de salud de la jurisdicción de Ayacucho que laboran en la parte administrativa.
- **Criterios de exclusión:** todos los profesionales químicos farmacéuticos que laboran en la parte asistencial en los establecimientos de salud pública y químicos farmacéuticos que no desean participara de este estudio.

Muestra: Es el sub grupo de la población (Hernández y Baptista, 2004), constituido por 57 profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico.

Muestreo: Es la capacidad en la cual se precisa la muestra a ser examinada (Ventura-León, 2017), se utilizó el muestreo probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: Es la información obtenida para ser estudiada (Sánchez et ál. 2018), se aplicó la técnica de encuesta con preguntas formuladas.

Instrumento: son muy importantes ya que constituye una forma concreta de la

técnica (Tamayo 2006). Se aplicó el instrumento de cuestionario tipo Likert con preguntas sobre suministro con puntuaciones de 1 = eficiente, 2 = regular y 3 = deficiente y calidad de servicio con puntuaciones de 1 = eficiente, 2 = regular y 3 = deficiente.

Validez

La validez demuestra que la medición de las variables mide lo que pretende medir (Sánchez et ál., 2018).

El cuestionario elaborado para la variable 1 y 2 fue adaptado por la autora y validado por expertos, el cual estuvo conformado por 3 profesionales con maestría en gestión de servicios de salud, salud pública y metodóloga (Ver anexo 6).

Confiabilidad

Es el grado de confianza atribuible a los datos recolectados mediante una prueba piloto (Sánchez et ál., 2018). En la cual participaron 10 profesionales químicos farmacéuticos del área de acceso de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, mediante el coeficiente de alfa de Conbrach, obteniéndose como resultado un coeficiente de 0,866 y 0,826 (Ver anexo 8).

3.5. Procedimientos:

La recopilación de datos se realizó previo presentación de un documento al director de la DEMID de la DIRESA Ayacucho solicitando la autorización para realizar este estudio, una vez validado los instrumentos por expertos, se procedió a aplicar el cuestionario en una prueba piloto constituido por 10 profesionales químicos farmacéuticos de la DIRESA Ayacucho, luego se coordinó con todos los químicos farmacéuticos y personal técnico (muestra) del área de acceso y de las redes de salud de nuestra jurisdicción, para luego proceder a aplicar los cuestionarios de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión y se les otorgó la carta consentimiento informado en la cual se precisa el propósito de esta investigación, se indica también que este cuestionario es totalmente anónimo, y que se debe marcará con un aspa (X) la respuesta que estime conveniente aplicando siempre la veracidad.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recolectados se procesaron en el paquete estadístico (SPSS), donde se realizó los cálculos, en la cual nos proporcionó información precisa. Con un nivel de confianza de 95%.

Para el análisis descriptivo, se realizó mediante tablas y figuras, donde se describieron el comportamiento de las variables.

En el análisis inferencial, se analizaron e interpretaron los resultados de acuerdo a los objetivos planteados

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los criterios de ética y profesionalismo, las encuestas se realizaron de manera anónima y con el consentimiento de cada uno de ellos. Del mismo modo, se cumplió con los criterios establecidos por la escuela de post grado de la universidad Cesar Vallejo. Se respetaron los derechos de autor aplicando las normas APA en las citas y referencias.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo:

Tabla 1

Suministro de productos farmacéuticos y sus seis dimensiones

Nivel	VI. Suministro de productos farmacéuticos		D1. Selección		D2. Programación		D3. Adquisición		D4. Almacenamiento		D5. Distribución		D6. Uso racional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	5	8,8	9	15,8	9	15,8	10	17,5	9	15,8	5	8,8	14	28,1
Regular	30	52,6	23	40,4	30	52,6	29	50,9	30	52,6	31	54,4	27	47,4
Bueno	22	38,6	25	43,9	18	31,6	18	31,6	18	31,6	21	36,8	16	24,6
Total	57	100,0	57	100,0	57	100,0	57	100,0	57	100,0	57	100,0	57	100,0

En la tabla 1 se evidencia que de los 57 encuestados entre profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico del área de SISMED y subalmacenes de las redes salud, el 52,6% indica que la variable suministro de productos farmacéuticos es regular, el 38,6% lo considera bueno y 8,8% lo considera como malo. Con respecto a sus dimensiones, el 43,9% indicaron que la dimensión selección (D1) es buena, el 40,4% regular y 15,8% mala, la segunda dimensión programación (D2), el 52,6% lo considera regular, 31,6% bueno y 15,8% malo. Del mismo modo para la dimensión adquisición (D3), el 50,9% indica como nivel regular, 31,6% nivel bueno y 17,5% como malo, otro lado, para la dimensión almacenamiento (D4), el 52,6% opinó que es regular, 31,6% bueno y 15,8% como malo, para la dimensión distribución (D5), el 54,4% plasmó que es regular, 36,8% buena y 8,8% mala y finalmente para la dimensión uso racional (D6), el 47,4% opinó que es regular, 28,1% malo y 24,6% bueno.

Tabla 2*Calidad de servicio y sus cinco dimensiones*

Nivel	V2. Calidad de servicio		D1. Fiabilidad		D2. Capacidad de respuesta		D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Mala	4	7,0	1	1,8	4	7,0	3	5,3	2	3,5	17	29,8
Regular	22	38,6	23	40,4	32	56,1	24	42,1	26	45,6	31	54,4
Buena	31	54,4	33	57,9	21	36,8	30	52,6	29	50,9	9	15,8
Total	57	100,0	57	100,0	57	100,0	57	100,0	57	100,0	57	100,0

En la tabla 2 se puede notar que, el 54,4% de los colaboradores considera a la variable calidad de servicio como buena, el 38,6% opina que es regular y el 7% como mala. Con respecto a sus dimensiones. La fiabilidad (D1) el 57,9% consideró que es buena, 40,4% nivel regular y 1,8% nivel mala, la dimensión capacidad de respuesta (D2), el 56,1% de los colaboradores opinan que es regular, 36,8% que es buena y 7,0% mala, la dimensión seguridad (D3) el 52,6% opinó que es buena, 42,1% regular y 5,3% mala. Asimismo, la dimensión empatía (D4) el 50,9% opinó que es buena, 45,6% de nivel regular y 3,5% de nivel mala, finalmente la dimensión aspectos tangibles (D5) el 54,4% de los colaboradores opinaron que se encuentra en un nivel regular, 29,8% que es mala y 15,8% que es buena. Concluyéndose que el personal Q,F, y personal técnico del área de acceso de medicamentos y almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho con respecto a esta variable y sus dimensiones se encuentran en un nivel buena y regular

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H1: “Existe relación significativa entre suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Ho: “No existe relación significativa entre suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Tabla 3

Correlación de las variables suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio

			V2. Calidad de servicio
	V1.	Coeficiente de correlación	,616**
“Rho de Spearman”	Suministros de productos farmacéuticos	Sig. (bilateral)	.000
		N	57

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

En la tabla 3 se puede apreciar los resultados de la prueba no paramétrica rho Spearman utilizado para contrastar la hipótesis general, observándose que $p\text{-valor}=0,000 < 0,05$, y se desestima la hipótesis nula, y hay una relación altamente significativa entre la variable suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio. Del mismo modo, el coeficiente de rho = ,616** la cual determina que la relación es positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: “Existe relación significativa entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Ho: “No existe relación significativa entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Tabla 4

Correlación entre programación y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos, DIRESA Ayacucho 2021.

		V2. Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,432**
“Rho de Spearman”	D2. Programación	Sig. (bilateral) .001
	N	57

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

En la tabla 4, se evidencia que el nivel de significancia para contrastar la correlación para la primera hipótesis específica es igual a 0,001 ($p < 0,05$), por ende se anula hipótesis nula, y existe una relación significativa entre la dimensión programación (D2) y la variable calidad de servicio (V2), igualmente el coeficiente de “rho Spearman =0,432” el cual determina que la relación es positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: “Existe relación significativa entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Ho: “No existe relación significativa entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Tabla 5

Correlación entre adquisición y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos, DIRESA Ayacucho 2021.

		V2. Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,528**
“Rho de Spearman”	D3. Adquisición	Sig. (bilateral)
		.000
	N	57

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

En la tabla 5, se puede apreciar que el nivel de significancia para contrastar la segunda hipótesis específica. Se observa que es igual a 0,001 ($p < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con respecto al coeficiente de “rho Spearman = 0,528” y por ende hay una relación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 3

H1: “Existe relación significativa entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Ho: “No existe relación significativa entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Tabla 6

Correlación entre distribución y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos, DIRESA Ayacucho 2021.

		V2. Calidad de servicio	
		Coeficiente de correlación	,394**
“Rho de Spearman”	D5. Distribución	Sig. (bilateral)	.002
		N	57

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

En la tabla 6, se evidencia que el nivel de significancia para contrastar la correlación para la tercera hipótesis específica es igual a 0,002 ($p < 0,05$), por ende se rechaza hipótesis nula, existiendo una relación significativa entre la dimensión distribución (D5) y la variable calidad de servicio (V2), igualmente el coeficiente de “rho Spearman = 0,394” el cual determina que la relación es positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 4

H1: “Existe relación significativa entre la dimensión selección y la variable calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Ho: “No existe relación significativa entre la dimensión selección y la variable calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, 2021”.

Tabla 7

Correlación entre selección y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos, DIRESA Ayacucho 2021.

		V2. Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	,307*
“Rho de Spearman”	D1. Selección Sig. (bilateral)	,020
	N	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7, se refleja que el nivel de significancia para contrastar la correlación para la cuarta hipótesis específica es igual a 0,02 ($p < 0,05$), por ende se rechaza hipótesis nula, y existe una relación significativa entre la dimensión selección (D1) y la variable calidad de servicio (V2), igualmente el coeficiente de “rho Spearman = 0,307” el cual determina que la relación es positiva débil

V. DISCUSIÓN

El sistema de gestión de suministro de productos farmacéuticos es muy importante porque permite una calidad de vida al paciente y se logrará mediante un trabajo en conjunto tanto con el ámbito central y regional, cuyo objetivo fundamental es, que el paciente tenga acceso equitativo a las medicinas, por lo que se tiene que trabajar y coordinar de manera oportuna, consiente, eficiente y estar disponibles en los establecimientos de salud en las cantidades necesarias para el tratamiento y la recuperación del enfermo (SISMED, 2018). En tanto a la segunda variable que es calidad de servicio, se tomó en cuenta lo indicado por (Suarez, 2019), quien precisa que la calidad es la expectativa que tiene la persona ante una atención brindada y deseada y tiene que ser superior a la expectativas de los clientes. Respecto al objetivo general planteado, se determinó mediante pruebas estadísticas, observándose en la tabla 03 los resultados del valor de significancia, el cual fue menor a 0,05 y se aceptó la hipótesis general, así mismo el coeficiente de correlación fue de (0,616), la cual nos indica que existe correlación positiva considerable entre ambas variables. Con respecto al análisis descriptivo, en la tabla 01, nos da a conocer que el suministro de productos farmacéuticos, para el 52,6% de los encuestados es regular, quienes son los responsables de poder abastecer de medicamentos e insumos de manera directa a los establecimientos de salud de salud de I, II, III, IV nivel y a los hospitales de apoyo, para el 38,6% buena y para el 8,8% mala, y en la tabla 02, se exhibe los resultados de la calidad de servicio ofrecido en el almacén de medicamentos, donde el 54,4% opinaron que es buena, regular 38,6% y mala para el 7%, y existe una relación significativa directa entre estas dos variables, de acuerdo a estos resultados generados, podemos incidir que a mejor o buena gestión de suministro se tendrán mayores usuarios contentos en cuanto a la calidad de atención brindada en dicho servicio y por ende pacientes contentos con la disponibilidad de medicamentos en sus puestos de salud y en la cantidad suficiente. Tal como se evidencia en la teoría de Salazar (2014) quien indica que el proceso de gestión, es garantizar la existencia de medicinas eficaces, seguras y de calidad en los servicios de farmacia de los establecimientos de salud y promover su uso racional y satisfacer las necesidades de salud de los enfermos y brindarle un servicio de calidad.

Los resultados obtenidos en esta investigación son similares a los evidenciados

por Quispe (2017), donde el 47% de la muestra indicaron poco eficiente a la gestión de abastecimiento, debido a que en las farmacias de los puestos de salud no existe stock suficiente de todas las medicinas prescritas por el profesional prescriptor y el 58%, manifestaron que la calidad de servicio es “poco eficiente”, a pesar de las dificultades y limitaciones existente en la farmacia de dicho hospital, el personal asistencial brinda un buen servicio de salud. Por otro lado, Del Águila (2020) quien investigó sobre suministro y calidad de servicio en el hospital de Chiclayo, precisa que el 58% de la muestra percibe el suministro de medicamentos como “malo”, debido a que existe un desabastecimiento de las medicinas esenciales y la población no puede acceder a dichos productos por lo que no existe una atención de calidad y el 78% opina que la calidad de servicio es “malo”, debido a que el personal no brinda un buen trato al usuario. Igual situación reportó Caldas (2018) en su investigación “fondo estímulo desempeño (FED) de la red de salud Angaraes. Donde 57% de los encuestados reportaron que no hay una entrega oportuna de las medicinas debido a que no hay un correcto suministro de medicamentos, del mismo modo, el 95% reportaron que el personal responsable del servicio de farmacia son técnicos en enfermería en la condición de nombrados, que desconocen este proceso de gestión por lo que muchos de los fármacos que se encuentran en las instituciones de salud están en sobre stock y con riesgo de vencimiento y debido a la estabilidad laboral que tienen estos profesionales no toman mucho interés en querer aprender y solucionar los problemas relacionados a la gestión de medicamentos.

En la tabla 01, se puede apreciar que la dimensión programación correspondiente a la variable suministro de productos farmacéuticos, es regular para el 52,6% de los encuestados, buena para el 31,6% y malo para el 15,8%, y en cuanto a la calidad de servicio ofrecido en el almacén especializado de medicamentos, tal como se puede observar en la tabla 02, el 54,4% opinaron que es buena, 38,6% regular y 7% mala. En la tabla 04, se puede evaluar la relación entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio evaluándose que existe una relación directa positiva. De acuerdo a nuestros resultados, podemos señalar que, cuando se realiza una buena programación de productos farmacéuticos y en conjunto con los involucrados mayor será calidad de servicio que se brinda. Lo antes mencionado se corrobora por la DIGEMID (2018), quien

manifiesta que el proceso de programación es muy importante y crítico a la vez y que se tiene que trabajar en conjunto y articuladamente con los responsables del servicio de farmacia y responsables de los EE.SS, porque dependerá de este proceso la satisfacción de las necesidades del consumidor en cuanto a la disponibilidad de medicamentos e insumos. Del mismo modo en la teoría planteado por Miflin (2008), indica que es necesario poner mucho énfasis y fortalecer el sistema de suministro de fármacos y trabajar en conjunto con todos los actores involucrados y tomar estrategias como la capacitación permanente de manera virtual o presencial al personal de salud sobre el proceso de suministro. Así pues, se evidencia semejanza con la tesis de Alvarado (2020) quien indica que el 73,4% de los Q.F. encuestados indican como regular la gestión de suministro de medicamentos y el 56,3% indica como poco satisfecho la calidad de servicio, concluyéndose que a mejor programación y adquisición de medicamentos, mayor será la percepción de la calidad de servicio y garantizar una disponibilidad óptima donde no haya sobre stock ni desabastecidos de medicamentos.

En la tabla 01, se puede apreciar que la dimensión adquisición perteneciente a la variable “suministro de productos farmacéuticos”, es regular para el 50,9% de la muestra, buena para el 31,6% y mala para el 17,5%, y respecto a la variable calidad de servicio, tal como se puede contemplar en la tabla 02, el 54,4% de los encuestados opinaron que es buena, 38,6% regular y 7% mala y en la tabla 05, se nota la correlación entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio (V2), evidenciándose una relación directa positiva, debido a que los profesionales químicos farmacéuticos del área de acceso de medicamentos de la DIRESA Ayacucho tuvimos ciertos percances en este proceso por la emergencia sanitaria y las adquisiciones a nivel central y sus proveedores del mismo modo tuvieron problemas con la importación y fabricación de medicamentos más utilizados para tratar la COVID 19 por lo que los internamientos de dichos productos en el almacén destino estuvieron a destiempo y algunos de ellos optaron por anular dicho proceso o solicitar ampliación del plazo de entrega lo cual generó desabastecimiento de productos y con las adquisiciones regionales tuvimos el mismo impase debido a la alta demanda y a la dificultad en la importación de principios activos para la fabricación, hizo que se dificultara la adquisición, del mismo modo el elevado precio a que ofrecían estos proveedores dichos medicamentos hizo que disminuyera la

cantidad que se tendría que adquirir, igualmente se buscó otras alternativas de adquisición, como la redistribución de medicamentos entre las redes salud y se gestionó las transferencias entre unidades ejecutoras a nivel nacional, pero estas acciones no coberturaron las necesidades de la población, por lo que no se abasteció de manera oportuna y en las cantidades suficientes a los subalmacenes de las redes de salud y esto repercutió en la percepción de calidad de servicio brindado en el almacén de medicamentos ya que no se cubrió las necesidades de salud de los usuarios. Similar situación se evidenció en el trabajo realizado por Alvarado (2020), donde el 73,4% indica que la gestión de suministro de medicamentos es regular y el 56,3% se encuentran poco satisfechos con la percepción de la calidad de servicio, concluyendo que los procesos tanto nacionales como regionales en tiempos de pandemia fueron regulares debido a la rápida propagación del virus, del mismo modo los cambios del personal, el estado de emergencia y las inmovilizaciones. Asimismo, el MINSA (2018), mediante la resolución directoral N°116/2918, fundamenta teóricamente que existe tres niveles de adquisición de medicamentos (compra nacional, regional e institucional), donde la primera es realizado por CENARES, la segunda son realizadas por las DIRIS, DIREAS, GERESA, etc. y las compras institucionales son ejecutadas por la unidades ejecutoras. Igual situación reportó Ríos (2020) donde el 54% de los encuestados considera como regular la gestión de suministro y 52% estima como regular la disponibilidad de estos, debido a que no se está cumpliendo en forma óptima este proceso de gestión y no se está trabajando en conjunto.

En la tabla 01, se puede notar que la dimensión distribución es regular para el 54,4%, buena para el 31,8% y malo para el 8,8%, y la variable calidad de servicio, tal como se puede fijar en la tabla 02, donde el 54,4% opinaron que es buena, 38,6% regular y 7% mala y en la tabla 06, se puede dar cuenta que existe correlación positiva entre esta dimensión con la V2, debido a que el almacén de medicamentos no cumple en su totalidad con el proceso de buenas prácticas de distribución y transporte (BPAD y T) y no se está distribuyendo en forma continua y oportuna a los sub-almacenes, ya que contamos con 7 redes de salud y más de 400 establecimientos de salud en nuestra región y la distancia entre el almacén y las redes de salud oscila de 2 hasta 14 horas de recorrido y solo contamos con un medio de transporte con una capacidad de 15 toneladas por lo que no abastece en

suministrar en la cantidad necesaria y oportuno y por ende no estamos logrando llegar al 100% con los indicadores de gestión por lo que se está gestionando la compra de un nuevo medio de transporte con todas las especificaciones indicadas por la DIGEMID y de esta manera tratar de solucionar este inconveniente que hace que nuestros personales de las redes de salud se sientan inconformes con el proceso de distribución. Por su parte el MINSA (2015) mediante Resolución Ministerial N° 833-2015/MINSA (manual de buenas prácticas de distribución y transporte) fundamenta teóricamente que el proceso de distribución es muy importante para asegurar que los medicamentos e insumos, sean manipulados, almacenados, distribuidos y transportados manteniendo siempre la calidad del producto, para lo cual se tiene que contar con vehículos acondicionados para garantizar la calidad tal como lo precisa el fabricante hasta llegar y entregar al almacén destino, del mismo modo se tiene que mantener actualizado toda documentación que garantice el cumplimiento de este procedimiento. Por su parte López et al. (2019) precisa que encomendándole dicha labor a una empresa específica para encargarse del proceso de distribución de medicamentos con capacidad de suministrar en cantidades suficientes para satisfacer la demanda de la población disminuirá la problemática de la cadena de suministro. Caso contrario reporto Valenzuela (2019) donde el 85,6% respondieron el procedimiento de suministro como muy eficiente, con un nivel de correlación alta, lo cual concluye que a mayor gestión en la distribución y transporte existirá mayor disponibilidad de medicamentos esenciales. situación similar al nuestro reportó Alvarado (2020) con un 67,2% que indicaron que el proceso de almacenamiento y distribución se encuentran en un nivel regular lo cual fue corroborado por la DIGEMID en el 2019 considerando a la GERESA La Libertad, este proceso es regular, por lo que los responsables y las autoridades tienen un reto por mejorar estos procedimientos.

En la tabla 01, se puede observar que la dimensión selección es buena para el 43,9% de los encuestados, 40,4% indicaron que es regular y 15,8% malo, respecto a la variable calidad de servicio, tal como se observa tabla 02, donde el 54,4% de los encuestados opinaron que es buena y en la tabla 7, se puede evidenciar la relación positiva directa entre la selección y esta variable, debido a que todo el personal involucrado en el proceso de selección de la cadena de suministro lo realizamos de acuerdo al petitorio nacional único de medicamentos esenciales y a

las necesidades de salud de la población, del mismo modo se adquirió medicamentos considerados fuera del petitorio siempre que se tenga un buen sustento y con la aprobación del comité farmacoterapéutico. De la misma manera Villar (2004) sustenta teóricamente, que el proceso de selección es el más importante, porque depende de este proceso la continuación de la cadena de suministro. La selección se realiza teniendo en cuenta las necesidades de salud de una población y de acuerdo al petitorio único nacional de medicamentos esenciales (PUNME) y es una estrategia para promover el acceso universal a los medicamentos esenciales y al uso racional. Del mismo modo el MINSA (2011), mediante la Resolución Ministerial N° 540-2011/MINSA, quien precisa que los medicamentos no considerados en el petitorio pueden ser adquiridos por la entidades debidamente justificados con la aprobación del comité farmacoterapéutico. Situación contraria obtuvo Portocarrero (2017), donde identificó que el 36,5% de las recetas, se atendieron en su totalidad con los medicamentos, y el 64% de las recetas no se atendieron, debido a que muchos de los medicamentos que son prescritos por los profesionales se encuentran fuera del petitorio, asimismo, los medicamentos adquiridos de acuerdo a lista del petitorio muchas veces terminan venciendo por falta de rotación. Del mismo modo se observaron problemas con la accesibilidad a las medicinas, debido a los procesos complicados y no adecuados ya sea por contratos de licitaciones inoportunas que se basan solo en obtener precios bajos y no consideran la calidad del producto y por la demora en el internamiento por parte de los proveedores lo cual perjudica la distribución y los pacientes optan por adquirirlos en establecimientos privados.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre el suministro de productos farmacéuticos y la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho, con un valor de $\rho = 0,616$ y un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. Se conoció el nivel de suministro de productos farmacéuticos en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho encontrándose que el 52,6% de los profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico que laboran en el área de SISMED y almacén de medicamentos de las redes de salud indicaron que se encuentra en un nivel regular y sus dimensiones: selección (D1) que se ubica en un nivel bueno para el 43,9%, programación (D2) en regular para el 52,6%, adquisición (D3) regular para el 50,9%, almacenamiento (D4) en regular para el 52,6%, distribución (D5) donde el 54,4% manifestaron como regular y uso racional (D6) en un nivel regular para el 47,4%.
3. Se dio a conocer el nivel de calidad de servicio que brinda el personal del área de acceso y almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho. Donde el 54,4% de los encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, de igual modo sus dimensiones: Fiabilidad (D1) como bueno para el 57,9%, capacidad de respuesta (D2) regular para el 56,1%, seguridad (D3) buenas con 52,6% de encuestados, empatía (D4) buena para el 50,9% y aspectos tangibles (D5) en nivel regular para el 54,4%.
4. Se estableció la relación significativa ($\rho=,442$; $p<0,05$) entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio, donde el 52,6% lo considera como regular a la programación y buena a la calidad de servicio con 54,4%.
5. Se estableció la relación significativa ($\rho=,528$; $p<0,05$) entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio, donde lo consideran a esta dimensión como regular para el 50,9% y la V2 como buena para el 54,4%.
6. Existe una relación significativa ($\rho=,394$; $p<0,05$) entre la distribución y calidad de servicio, donde el 54,4% indica como regular.
7. Existe una relación significativa ($\rho=,307$; $p<0,05$) entre la selección de la variable suministro de PF y la V2, donde el 43,3% indica como buena el proceso de selección de PF, DM y PS y la V2 como buena para el 54,4%

VII. RECOMENDACIONES:

1. Que el área de acceso de medicamentos de la DIRESA Ayacucho fortalezca el proceso de suministro de medicamentos a las redes de salud y monitorear permanentemente para evitar sobre stock o desabastecimiento de los productos.
2. Coordinar con los responsables de programas de estrategia de la DIRESA Ayacucho y de las redes de salud para una selección y programación oportuna de medicamentos.
3. Que el Director de la DIRESA ponga más empeño en la construcción de la infraestructura de un almacén especializado de medicamentos y así cumplir a cabalidad las Buenas Practicas de almacenamiento.
4. Adquirir más vehículos de transporte y acondicionarlos de acuerdo a lo estipulado por la DIGEMID para la distribución de los medicamentos e insumos.
5. Supervisar y capacitar de manera permanente las redes de salud y los sub almacenes.
6. Concientizar a los profesionales prescriptores sobre la importancia del uso racional de medicamentos.
7. Concientizar a los profesionales prescriptores sobre la prescripción de los medicamentos en denominación común internacional (DCI).

REFERENCIAS

- Arciniegas, C., Camacho, M. y Duarte, E. (2017). Medición del desempeño de la red de suministros de medicamentos en un hospital público de tercer nivel en la ciudad de Bogotá, a través del cuadro de mando integral. Rev. Cient. Ingeniare. 75-90. <https://bit.ly/3m16IMJ>
- Alvarado, R. (2021). Gestión de suministro y precepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos de COVID-19 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú].
- Caldas, G. (2018). Fondo de estímulo desempeño (FED). Red de salud Angaraes-Huancavelica 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú].
- Castellanos, L. (2019). Evaluación del mercado farmacéutico con relación al Desabastecimientos de los medicamentos oncológicos en Colombia.
- Climent-Ballester, S., & Selva-Otaolaurrecho, J. (2020). El servicio de farmacia: gestión integral de productos sanitarios en SARS-COV 2. Revista científica Farmacia Hospitalaria. Vol. 44. España. DOI: [10.7399/fh.11486](https://doi.org/10.7399/fh.11486)
- Cruz, T. (2020). Gestión de suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú].
- Dávila, F. A., Herrera, J. S y Forero, L. C. (2017). Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. Revista de Calidad Asistencial Volumen 32(2). Pp.89-96. <https://bit.ly/3E7L4aH>.
- Del Águila, R. (2019). Suministro de medicamentos y calidad del servicio en usuarios del área de gineco-obstetricia del Hospital II-E Banda de Chiclayo 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú].
- DIGEMID (2018) Suministro publico SISMED. <https://bit.ly/3G8k1xl>
- Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas-DIGEMID (2019) evaluación Nacional del Sistema de suministro de medicamentos -SISMED. Perú. <https://bit.ly/2Zc2Ria>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Rev. De ciencias administrativas y sociales INNOVAR. 15(35). Colombia.
- Farmamundi (2012). Guía de comunicación sobre acceso a medicamentos esenciales: recetas que salva vidas. <https://bit.ly/3CiQ1Nr>

- Hernández- Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de Edición 2018,ISBN; 978-1-4562-6096-5,714.
- Hernández, S. y Cos. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V.
- Huarcaya, V. (2016). Accesibilidad de medicamentos a la población más necesitada de nuestra región. <https://bit.ly/3jq0hvM>
- Informe Anual del Director OPS/OMS. (2019) Impulsar la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030.
- Gage, A., Kruk, M. y Arsenault, C. (2018). Sistema de la salud de alta calidad en la era de los objetivos de desarrollo sostenible. Rev. Salud global. Vol. 6(11). <https://n9.cl/sin7n>
- Kruk, M. Gage, A., Arsenault, C. (2018) Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: hora de una revolución. The Lancet Global Health Vol.6 Issue 11 Pages e1196-e1252
DOI:[https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Ledezma-Morales, M., Vargas-Peláez, C. & Rossi-Buenaventura, F. (2020). Estrategias para promover el acceso a medicamentos de interés en salud pública: revisión estructurada de la literatura. Rev. Fac. Nac. Salud Publica, vol. 38(1). Colombia. <https://bit.ly/3vwRTQ1>
- López-Joy, T., Acevedo-Urquiaga, A. & Peña-García C. (2019). Cadena de suministro de medicamentos en Cuna. Rev. Cuadernos latinoamericanos de administración. Cuba. <https://bit.ly/3CgrEzy>
- López-Pérez, A., Muñoz-Arias, M. & Vásquez- Mourella, R. (2016). Resultados de una metodología para la identificación de distribución inversa de medicamentos en oficinas de farmacia. Rev. De salud pública. Vol. 40.
- Juárez, L. G., Robles, S. R., & SerranoM. G. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019; 38 (2):153-169. <https://bit.ly/3E0GCdG>
- Má, C. (2020). Memoria anual del seguro integral de salud-SIS. <https://n9.cl/zy43z>
- Martínez, M., Tuya, L., & Pérez, A. (2009). El coeficiente de correlación de los

- rangos de Spearman – caracterización. Rev. Habanera de ciencias médicas. 8(2). <https://n9.cl/tpmqm>
- Miflin, M. (2008). Gestión del suministro y uso de medicamentos en establecimientos de salud. Rev. USAI, del pueblo de los Estados Unidos. <https://n9.cl/0hbnd>
- MINSA (2018). Gestión integrada de suministro público de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios-SISMED. <https://bit.ly/2ZjsMV5>
- MINSA (2015). Documento técnico: Manual de buenas prácticas de distribución y transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. <https://n9.cl/suyxu>
- MINSA (2011). Norma técnica de salud N° 091-MINSA/DIGEMID “norma técnica de salud para la utilización de medicamentos no considerados en el petitorio nacional único de medicamentos esenciales”. <https://n9.cl/9u2t0>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de marketing, 10(2). Venezuela. <https://n9.cl/s04w>
- Muntane, J. (2010). Introducción a la investigación básica. Rapd online, 33(3). Colombia.
- Núñez, D. (2015). Provisión de medicamentos en el sistema de salud. Lima: Congreso de la Republica.
- Orozco, J. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://n9.cl/uzpt0>
- Organización Mundial de la Salud (2007). Estrategia Farmacéutica de la OMS. Ginebra, Organización Mundial de la Salud 2004 (WHO/EDM/2004.5) (<http://www.who.int/medicinedocs/en/d/Js5522s>), consultada el 2 de Diciembre de 2007).
- Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://bit.ly/3Gdjwma>

- Organización mundial de la salud (2002), Gestión de suministro de medicamentos.
Boston
- Organización Panamericana de la Salud. (2012). Modelo de gestión integral de suministro de medicamentos e insumos de salud/Ministerio de salud (MINSAL), Programa Conjunto de las Naciones Unidas Sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA).-1°.ed-San Salvador: El Salvador.
- Organización Panamericana de la Salud (2020). Guía Práctica para la Planificación de la Gestión del Suministro de Insumos Estratégicos. <https://bit.ly/2Zdf2uJ>
- Pedraja-Rojas, L., Valdés-Gonzales, G. & Riveros-Crawford, I. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica Chile. Hacia un plan de mejora. Rev. Interciencia. 44(9) Pn. 514-520.
<https://n9.cl/67g2m> 28
- Portocarrero, M. (2016) deficiente acceso a medicamentos en la farmacia del hospital nacional Cayetano Heredia. [Tesis de maestría, universidad San Martin de Porres. Lima]. <https://bit.ly/3jpHTmx>
- Quispe, J. (2017). Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú]. <https://bit.ly/3C628Nt>
- Ríos, B. (2020). Gestión de suministro y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el Hospital II-1 Moyobamba - 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo-Perú]. <https://bit.ly/3E4H8ra>
- Salazar, J. (2014). Gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector publico peruano. Nuevos modelos de gestión. Rev. Sinergia e Innovación, 2(1), 160-228.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/219Texto%20del%20art%>
- Sánchez, C. H., Reyes, R., C., & Mejía, S. K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://bit.ly/3vxBGKn>
- Sistema integrado de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios - SISMED (2018). https://appsalud.minsa.gob.pe/portal_sismed/

- Solorio, E., & Vilanueva, M. (2015). Evaluación de los procesos del sistema de suministro de medicamentos en los servicios del hospital regional del Cusco, periodo 2013. Cusco.
- Suarez, G. J., Robles, S. R., & Serrano, C. H. (2019). Percepción sobre calidad de atención en el centro de salud CAI III. *Rev. Cubana de investigaciones biomédicas*, 38(2):153-169. https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES
- Tamayo, M. (2006). El proceso de la investigación Tercera Edición, Ediciones Limusa Noriega páginas de 72 hasta 130.
<https://n9.cl/s04w>
- Tenorio–Mucha, J. & Monroy-Hidalgo, A. (2019)._Precios de medicamentos esenciales para el manejo y tratamiento de la COVID-19 en establecimientos farmacéuticos peruanos públicos y privados. *Acta Med Perú*. 2020;37(3):267-77. <https://bit.ly/3ptydeG>
- Ugarte-Ubillus, O. (2019)_Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 36(2):296-303.
<https://bit.ly/3njo818>
- Valenzuela J. (2019). Gestión de suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria de la dirección de redes integrales de salud Lima norte 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo-Perú].
- Villar, A. (2006). Procesos del sistema de suministro de medicamentos e insumos en el ministerio de salud. Pg. 1-71.
- Zamora, A. J., Adarme, J., W. & Venegas, E., E. (2016). Coordinación en redes de suministro de medicamentos. Caso aplicados al sector salud colombiano. *Rev. EIA*. 13(25); 171-183.

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 08: Operacionalización de las variables: suministro de productos farmacéuticos y calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
suministro de productos farmacéuticos	El suministro de medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios, consiste en garantizar la disponibilidad y accesibilidad de manera continua de dichos productos y para poder lograr este objetivo se debe cumplir con todos los procesos de manera eficiente y dinámica de acuerdo a las necesidades o problemas de salud de la población. (OPS, 2020)	El suministro de productos farmacéuticos medió con un cuestionario que consta con una serie de preguntas, el cual será marcado con un aspa y con las siguientes dimensiones: Selección, programación, adquisición, almacenamiento, distribución y uso racional, con escala ordinal: eficiente, regular, deficiente.	Selección	<ul style="list-style-type: none"> medicamentos dentro del PNUME medicamentos fuera del PNUME comité farmacoterapéutico 	1-3	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> 1= buena 2= Regular 3= mala Bueno: 40-57 Regular: 20-39 Malo: 1-19
			Programación	<ul style="list-style-type: none"> .programación de medicamentos realizados 	4 – 6	
			Adquisición	<ul style="list-style-type: none"> medicamentos internados medicamentos desiertos 	7 – 9	
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento disponibilidad de medicamentos transferencia 	10 – 12	
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> Buenas prácticas de distribución y transporte cumplimiento de indicadores 	13 – 15	
			Uso racional	<ul style="list-style-type: none"> Recetas en denominación común internacional capacitación en uso racional de medicamentos supervisión de las recetas 	16 – 18	
Calidad de servicio	Establece que cada usuario reciba todos los servicios de salud, para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos secundarios y la máxima satisfacción del paciente en el proceso. (OMS, 2020).	Se aplicará un cuestionario adaptado de SERVQUAL-Parasuraman et al., 1985, según R.M N° 5272011/MINSA, con puntuaciones de 1 a 3, donde 1 equivale a eficiente, 2 regular y 3 deficiente.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> cumplimiento del programa de distribución atención sin discriminación información útil atención de reclamos 	19 - 22	Ordinal <ul style="list-style-type: none"> 1= buena 2= regular 3= mala Bueno: 40-57 Regular: 20-39 Malo: 1-19
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de espera solución de problemas 	23 – 25	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> privacidad confianza atención con cortesía conocimiento del tema 	26 - 29	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> respeto amabilidad paciencia 	30 – 33	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> acceso al almacén materiales necesarios 	<ul style="list-style-type: none"> . Limpieza . numero de personales 	

Anexo 02

Tabla 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables y dimensiones	
				variable	Dimensiones
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relacionan el suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos DIRESA Ayacucho. 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué nivel se encuentra el suministro de productos farmacéuticos en el almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho?</p> <p>¿En qué de nivel se encuentra la calidad de servicio que brindan los Q.F. y personal técnico del área de acceso de medicamentos de la DIRESA Ayacucho?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la dimensión selección y la variable calidad de servicio?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer la relacionan entre suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos DIRESA Ayacucho.2021</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer de nivel de suministro de productos farmacéuticos en el almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho. • Conocer nivel de calidad de servicios que brindan los profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico del área de acceso y almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho. • Establecer la relación entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio • Establecer la relación entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio • Establecer la relación entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio • Establecer la relación entre la dimensión selección y la variable calidad de servicio 	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el suministro de productos farmacéuticos y la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho. 2021.</p> <p>Hipótesis específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la dimensión programación y la variable calidad de servicio • Existe relación significativa entre la dimensión adquisición y la variable calidad de servicio • Existe relación significativa entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio • Existe relación significativa entre la dimensión selección y la variable calidad de servicio 	<p>Se desarrollará una investigación básica, no experimental, con enfoque cuantitativo y correlacional.</p> <p>Con una muestra de 57 profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico del almacén de medicamentos y redes de salud de la DIRESA Ayacucho. Utilizando los cuestionarios de suministro y calidad de atención.</p>	<p>Suministro de productos farmacéuticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selección • Programación • Adquisición • Almacenamiento • Distribución • Uso racional
				<p>Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos tangibles.

Anexo 03

Figura 2: CÁLCULO DE MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = muestra

Z = 1.96

P = 0.5 (50%)

q = 0.5

N = población

E = error (5%)

Calculadora de muestra

Nivel de
Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de
Muestra:

Fuente: cálculo de la muestra. Questionpro <https://www.questionpro.com/es/calculadorade-muestra.html>

Se trabajó con una muestra de 57 profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico del área de acceso de medicamentos de la DIRESA Ayacucho y redes de salud de nuestra jurisdicción.

Anexo 04: instrumentos

Tabla 10: Cuestionario sobre suministro de productos farmacéuticos

Se agradece su colaboración respondiendo las preguntas con veracidad y marcando con un aspa (X) la alternativa correspondiente.

1 = buena

2 = regular

3 = mala

Nº	Pregunta			
	Suministro de productos farmacéuticos			
	Selección	1	2	3
1	¿El área de acceso de medicamentos selecciona medicamentos incluidos en el petitorio nacional único de medicamentos esenciales (PNUME)?			
2	¿El área de acceso de medicamentos adquirió medicamentos considerados fuera del petitorio nacional único de medicamentos esenciales (PNUME)?			
3	¿El comité farmacoterapéutico se encuentra activo en la DIRESA Ayacucho?			
	Programación			
4	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de intervención sanitaria, cobertura las necesidades de la población?			
5	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de demanda SIS (sistema integral de salud), cobertura las necesidades de tu población?			
6	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de compra regional, abastece las necesidades de tu población?			
	Adquisición			
7	¿Los medicamentos de la compra nacional por CENARES y compras regionales fueron adquiridos oportunamente por el almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho?			
8	¿Los medicamentos declarados como desiertos, que son adquiridos por compra regional garantizan un abastecimiento oportuno?			
9	¿El área de acceso de la DIRESA Ayacucho, gestionó la transferencia de aquellos medicamentos, productos sanitarios y dispositivos médicos declarados desiertos, y garantizaron un abastecimiento oportuno?			
	Almacenamiento			
10	¿El almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho cumple con las buenas prácticas de almacenamiento?			
11	¿El área de acceso de medicamentos, atiende de acuerdo al stock que maneja cada red de salud para evitar el sobre stock o desabastecimiento?			
12	¿El área de acceso de medicamentos les da las pautas necesarias para que cada almacén de las redes de salud cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento?			
	Distribución			
13	¿El almacén especializado de medicamentos cumple con las buenas prácticas de distribución y transporte?			
14	¿El área de acceso de medicamentos, cumple con el cronograma de distribución?			
15	¿Su red de salud cumple con los indicadores de gestión?			

	Uso racional			
16	¿Los profesionales prescriptores prescriben en denominación común internacional?			
17	¿El área de acceso de medicamentos capacita a los responsables del sistema integral de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (sismed) de las redes de salud sobre el uso racional de medicamentos?			
18	¿El área de acceso de medicamentos supervisa los establecimientos de salud para verificar que las prescripciones médicas se encuentren en denominación común internacional?			

Anexo 05

Tabla 11: Cuestionario sobre calidad de servicio

Se agradece su colaboración respondiendo las preguntas con veracidad y marcando con un aspa (X) la alternativa correspondiente.

1 = buena

2 = regular

3 = mala

Calidad de servicio				
Fiabilidad		1	2	3
1	¿El área de acceso de medicamentos cumplió con el cronograma de distribución de medicamentos según lo publica en el WhatsApp de suministro?			
2	¿En el área de acceso y almacén especializado fue atendido sin discriminación alguna?			
3	¿El químico farmacéutico director técnico y el químico farmacéutico responsable del almacén de medicamentos le brindan información útil y confiable?			
4	¿Sus reclamos sobre stock de productos fueron registrados en algún formato?			
Capacidad de respuesta				
5	¿El tiempo de espera para la atención en el almacén de medicamentos fue corto?			
6	¿El personal del almacén de medicamentos solucionó inmediatamente algún problema suscitado en cuanto a la atención de medicamento?			
7	¿La solución del problema fue favorable para usted?			
Seguridad				
8	¿El personal de acceso de medicamentos respeta la privacidad de información brindada?			
9	¿El personal técnico del almacén de medicamentos le inspiró confianza?			
10	¿El químico farmacéutico y el personal técnico del almacén de medicamentos le atendieron cortésmente?			
11	¿El químico farmacéutico y personal técnico del almacén especializado de medicamentos cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?			
Empatía				
12	¿El personal de almacén de medicamentos le atiende con respeto y amabilidad?			
13	¿El personal de acceso y almacén de medicamentos les explica sus dudas y preguntas con paciencia?			
14	¿El personal de acceso y almacén de medicamentos mostró interés en despejar sus dudas y preguntas?			
15	¿Comprendió las explicaciones brindadas por el personal de acceso y almacén de medicamentos?			
Aspectos tangibles				
16	¿El acceso al almacén de medicamentos es fácil el transporte de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?			
17	¿El almacén de medicamentos cuenta con todos los materiales y equipos necesarios para una atención adecuada?			

18	¿Todas las áreas del alancen de medicamentos se encuentran limpios y ordenados?			
19	¿El número de personal que atienden en el almacén de medicamentos es suficientes para atender toda la demanda de las redes de salud del Departamento de Ayacucho?			

Anexo 06

Tabla 12: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ALMACÉN DE MEDICAMENTOS. 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS							
	DIMENSIÓN 1: Selección	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El área de acceso de medicamentos selecciona medicamentos incluidos en el PNUME?	X		X		X		
2	¿El área de acceso de medicamentos seleccionó medicamentos considerados fuera del PNUME?	X		X		X		
3	¿El comité farmacoterapéutico se encuentra activo en la DIRESA Ayacucho?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Programación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de intervención sanitaria, cobertura las necesidades de la población?	X		X		X		
5	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de demanda SIS, cobertura las necesidades de tu población?	X		X		X		
6	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de compra regional, abastece las necesidades de tu población?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Adquisición	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los medicamentos de la compra nacional por CENARES y compras regionales fueron adquiridos oportunamente por el almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho?	X		X		X		
8	¿Los medicamentos declarados como desiertos, que son adquiridos por compra regional garantizan un abastecimiento oportuno?	X		X		X		
9	¿El área de acceso de la DIRESA Ayacucho, gestionó la transferencia de aquellos medicamentos, productos sanitarios y dispositivos médicos declarados desiertos, y garantizaron un abastecimiento oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho cumple con las buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
11	¿El área de acceso de medicamentos, atiende de acuerdo al stock que maneja cada red de salud para evitar el sobre stock o desabastecimiento?	X		X		X		

12	¿El área de acceso de medicamentos les da las pautas necesarias para que cada almacén de las redes de salud cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El almacén especializado de medicamentos cumple con las buenas prácticas de distribución y transporte?	X		X		X		
14	¿El área de acceso de medicamentos, cumple con el cronograma de distribución?	X		X		X		
15	¿Su red de salud cumple con los indicadores de gestión?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Uso racional	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Los profesionales prescriptores prescriben en denominación común internacional?	X		X		X		
17	¿El área de acceso de medicamentos capacita a los responsables del sismed de las redes de salud sobre el uso racional de medicamentos?	X		X		X		
18	¿El área de acceso de medicamentos supervisa los establecimientos de salud para verificar que las prescripciones médicas se encuentren en denominación común internacional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ángel Espinoza Marmolejo DNI: 40464262

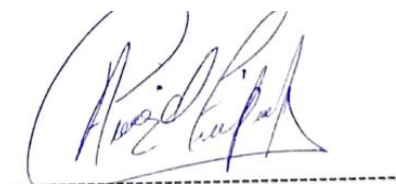
Especialidad del validador: Gestión de la salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 07: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ALMACÉN DE MEDICAMENTOS. 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CALIDAD DE SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
19	¿El área de acceso de medicamentos cumplió con el cronograma de distribución de medicamentos según lo publica en el WhatsApp de suministro?	X		X		X		
20	¿En el área de acceso y almacén especializado fue atendido sin discriminación alguna?	X		X		X		
21	¿El Q.F director técnico y el Q.F responsable del almacén de medicamentos le brindan información útil y confiable?	X		X		X		
22	¿Sus reclamos sobre stock de productos fueron registrados en algún formato?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿El tiempo de espera para la atención en el almacén de medicamentos fue corto?	X		X		X		
24	¿El personal del almacén de medicamentos solucionó inmediatamente algún problema suscitado en cuanto a la atención de medicamento?	X		X		X		
25	¿La solución del problema fue favorable para usted?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿El personal de acceso de medicamentos respeta la privacidad de información brindada?	X		X		X		
27	¿El personal técnico del almacén de medicamentos le inspiró confianza?	X		X		X		
28	¿El Q.F. y el personal técnico del almacén de medicamentos le atendieron cortésmente?	X		X		X		
29	¿El Q.F y personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
30	¿El personal de almacén de medicamentos le atiende con respeto y amabilidad?	X		X		X		
31	¿El personal de acceso y almacén de medicamentos les explica sus dudas y preguntas con paciencia?	X		X		X		

32	¿El personal de acceso y almacén de medicamentos mostró interés en despejar sus dudas y preguntas?	X		X		X		
33	¿Comprendió las explicaciones brindadas por el personal de acceso y almacén de medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
34	¿El acceso al almacén de medicamentos es fácil para el transporte de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	X		X		X		
35	¿El almacén de medicamentos cuenta con todos los materiales y equipos necesarios para una atención adecuada?	X		X		X		
36	¿Todas las áreas del alancen de medicamentos se encuentran limpios y ordenados?	X		X		X		
37	¿El número de personal que atienden en el almacén de medicamentos es suficientes para atender toda la demanda de las redes de salud del Departamento de Ayacucho?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Espinoza Marmolejo, Ángel DNI: 40464262

Especialidad del validador: Gestión de la salud

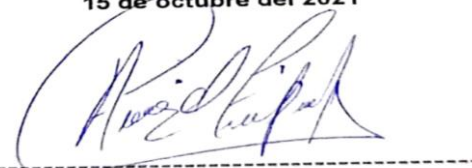
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 08: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ALMACÉN DE MEDICAMENTOS. 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS							
	DIMENSIÓN 1: Selección	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El área de acceso de medicamentos selecciona medicamentos incluidos en el PNUME?	X		X		X		
2	¿El área de acceso de medicamentos seleccionó medicamentos considerados fuera del PNUME?	X		X		X		
3	¿El comité farmacoterapéutico se encuentra activo en la DIRESA Ayacucho?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Programación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de intervención sanitaria, cobertura las necesidades de la población?	X		X		X		
5	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de demanda SIS, cobertura las necesidades de tu población?	X		X		X		
6	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de compra regional, abastece las necesidades de tu población?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Adquisición	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los medicamentos de la compra nacional por CENARES y compras regionales fueron adquiridos oportunamente por el almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho?	X		X		X		
8	¿Los medicamentos declarados como desiertos, que son adquiridos por compra regional garantizan un abastecimiento oportuno?	X		X		X		
9	¿El área de acceso de la DIRESA Ayacucho, gestionó la transferencia de aquellos medicamentos, productos sanitarios y dispositivos médicos declarados desiertos, y garantizaron un abastecimiento oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho cumple con las buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
11	¿El área de acceso de medicamentos, atiende de acuerdo al stock que maneja cada red de salud para evitar el sobre stock o desabastecimiento?	X		X		X		

12	¿El área de acceso de medicamentos les da las pautas necesarias para que cada almacén de las redes de salud cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El almacén especializado de medicamentos cumple con las buenas prácticas de distribución y transporte?	X		X		X		
14	¿El área de acceso de medicamentos, cumple con el cronograma de distribución?	X		X		X		
15	¿Su red de salud cumple con los indicadores de gestión?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Uso racional	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Los profesionales prescriptores prescriben en denominación común internacional?	X		X		X		
17	¿El área de acceso de medicamentos capacita a los responsables del sismed de las redes de salud sobre el uso racional de medicamentos?	X		X		X		
18	¿El área de acceso de medicamentos supervisa los establecimientos de salud para verificar que las prescripciones médicas se encuentren en denominación común internacional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jerí Canchari Yeny Maribel DNI: 40312743

Especialidad del validador: Salud Publica


15 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 09: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ALMACÉN DE MEDICAMENTOS. 2021

o

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
19	¿El área de acceso de medicamentos cumplió con el cronograma de distribución de medicamentos según lo publica en el WhatsApp de suministro?	X		X		X		
20	¿En el área de acceso y almacén especializado fue atendido sin discriminación alguna?	X		X		X		
21	¿El Q.F director técnico y el Q.F responsable del almacén de medicamentos le brindan información útil y confiable?	X		X		X		
22	¿Sus reclamos sobre stock de productos fueron registrados en algún formato?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿El tiempo de espera para la atención en el almacén de medicamentos fue corto?	X		X		X		
24	¿El personal del almacén de medicamentos solucionó inmediatamente algún problema suscitado en cuanto a la atención de medicamento?	X		X		X		
25	¿La solución del problema fue favorable para usted?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿El personal de acceso de medicamentos respeta la privacidad de información brindada?	X		X		X		
27	¿El personal técnico del almacén de medicamentos le inspiró confianza?	X		X		X		
28	¿El Q.F. y el personal técnico del almacén de medicamentos le atendieron cortésmente?	X		X		X		
29	¿El Q.F y personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
30	¿El personal de almacén de medicamentos le atiende con respeto y amabilidad?	X		X		X		

31	¿El personal de acceso y almacén de medicamentos les explica sus dudas y preguntas con paciencia?	X		X		X		
32	¿El personal de acceso y almacén de medicamentos mostró interés en despejar sus dudas y preguntas?	X		X		X		
33	¿Comprendió las explicaciones brindadas por el personal de acceso y almacén de medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
34	¿El acceso al almacén de medicamentos es fácil para el transporte de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	X		X		X		
35	¿El almacén de medicamentos cuenta con todos los materiales y equipos necesarios para una atención adecuada?	X		X		X		
36	¿Todas las áreas del almacén de medicamentos se encuentran limpios y ordenados?	X		X		X		
37	¿El número de personal que atienden en el almacén de medicamentos es suficientes para atender toda la demanda de las redes de salud del Departamento de Ayacucho?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Espinoza Marmolejo, Ángel DNI: 40464262

Especialidad del validador: Salud Publica

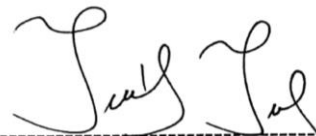
15 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 10: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ALMACÉN DE MEDICAMENTOS. 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS							
	DIMENSIÓN 1: Selección	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El área de acceso de medicamentos selecciona medicamentos incluidos en el PNUME?	X		X		X		
2	¿El área de acceso de medicamentos seleccionó medicamentos considerados fuera del PNUME?	X		X		X		
3	¿El comité farmacoterapéutico se encuentra activo en la DIRESA Ayacucho?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Programación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de intervención sanitaria, cobertura las necesidades de la población?	X		X		X		
5	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de demanda SIS, cobertura las necesidades de tu población?	X		X		X		
6	¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de compra regional, abastece las necesidades de tu población?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Adquisición	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los medicamentos de la compra nacional por CENARES y compras regionales fueron adquiridos oportunamente por el almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho?	X		X		X		
8	¿Los medicamentos declarados como desiertos, que son adquiridos por compra regional garantizan un abastecimiento oportuno?	X		X		X		
9	¿El área de acceso de la DIRESA Ayacucho, gestionó la transferencia de aquellos medicamentos, productos sanitarios y dispositivos médicos declarados desiertos, y garantizaron un abastecimiento oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Almacenamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho cumple con las buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
11	¿El área de acceso de medicamentos, atiende de acuerdo al stock que maneja cada red de salud para evitar el sobre stock o desabastecimiento?	X		X		X		
12	¿El área de acceso de medicamentos les da las pautas necesarias para que cada	X		X		X		

	almacén de las redes de salud cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento?						
	DIMENSIÓN 5: Distribución	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿El almacén especializado de medicamentos cumple con las buenas prácticas de distribución y transporte?	X		X		X	
14	¿El área de acceso de medicamentos, cumple con el cronograma de distribución?	X		X		X	
15	¿Su red de salud cumple con los indicadores de gestión?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Uso racional	Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Los profesionales prescriptores prescriben en denominación común internacional?	X		X		X	
17	¿El área de acceso de medicamentos capacita a los responsables del sismed de las redes de salud sobre el uso racional de medicamentos?	X		X		X	
18	¿El área de acceso de medicamentos supervisa los establecimientos de salud para verificar que las prescripciones médicas se encuentren en denominación común internacional?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Elen Solemi Vergara Causo DNI: 15728794

Especialidad del validador: Metodóloga- Estadista

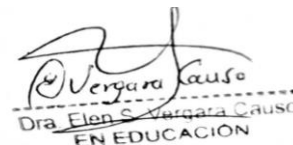
15 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dra. Elen S. Vergara Causo
EN EDUCACION

Firma del Experto Informante.

Anexo 11: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ALMACÉN DE MEDICAMENTOS. 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
19	¿El área de acceso de medicamentos cumplió con el cronograma de distribución de medicamentos según lo publica en el WhatsApp de suministro?	X		X		X		
20	¿En el área de acceso y almacén especializado fue atendido sin discriminación alguna?	X		X		X		
21	¿El Q.F director técnico y el Q.F responsable del almacén de medicamentos le brindan información útil y confiable?	X		X		X		
22	¿Sus reclamos sobre stock de productos fueron registrados en algún formato?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿El tiempo de espera para la atención en el almacén de medicamentos fue corto?	X		X		X		
24	¿El personal del almacén de medicamentos solucionó inmediatamente algún problema suscitado en cuanto a la atención de medicamento?	X		X		X		
25	¿La solución del problema fue favorable para usted?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿El personal de acceso de medicamentos respeta la privacidad de información brindada?	X		X		X		
27	¿El personal técnico del almacén de medicamentos le inspiró confianza?	X		X		X		
28	¿El Q.F. y el personal técnico del almacén de medicamentos le atendieron cortésmente?	X		X		X		
29	¿El Q.F y personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
30	¿El personal de almacén de medicamentos le atiende con respeto y amabilidad?	X		X		X		
31	¿El personal de acceso y almacén de medicamentos les explica sus dudas y preguntas con paciencia?	X		X		X		
32	¿El personal de acceso y almacén de medicamentos mostró interés en despejar sus dudas y preguntas?	X		X		X		

33	¿Comprendió las explicaciones brindadas por el personal de acceso y almacén de medicamentos?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
34	¿El acceso al almacén de medicamentos es fácil para el transporte de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	X		X		X	
35	¿El almacén de medicamentos cuenta con todos los materiales y equipos necesarios para una atención adecuada?	X		X		X	
36	¿Todas las áreas del almacén de medicamentos se encuentran limpios y ordenados?	X		X		X	
37	¿El número de personal que atienden en el almacén de medicamentos es suficientes para atender toda la demanda de las redes de salud del Departamento de Ayacucho?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Elen Solemi Vergara Causo DNI: 15728794

Especialidad del validador: Metodóloga- Estadista

15 de octubre del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo N° 12

Tabla N° 13: Confiabilidad para el cuestionario suministro de productos farmacéuticos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El área de acceso de medicamentos selecciona medicamentos incluidos en el petitorio nacional único de medicamentos esenciales (PNUME)?	30,60	30,042	,374	,863
¿El área de acceso de medicamentos adquirió medicamentos considerados fuera del petitorio nacional único de medicamentos esenciales (PNUME)?	30,30	29,589	,365	,864
¿El comité farmacoterapéutico se encuentra activo en la DIRESA Ayacucho?	30,40	28,358	,451	,862
¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de intervención sanitaria, cobertura las necesidades de la población?	30,50	28,368	,578	,855
¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de demanda SIS (sistema integral de salud), cobertura las necesidades de tu población?	30,20	30,274	,394	,862
¿La programación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de compra regional, abastece las necesidades de tu población?	30,10	28,832	,684	,853
¿Los medicamentos de la compra nacional por CENARES y compras regionales fueron adquiridos oportunamente por el almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho?	30,50	28,368	,578	,855
¿Los medicamentos declarados como desiertos, que son adquiridos por compra regional garantizan un abastecimiento oportuno?	30,15	30,029	,516	,859
¿El área de acceso de la DIRESA Ayacucho, gestionó la transferencia de aquellos medicamentos, productos sanitarios y dispositivos médicos declarados desiertos, y garantizaron un abastecimiento oportuno?	30,10	28,411	,615	,854

¿El almacén especializado de medicamentos de la DIRESA Ayacucho cumple con las buenas prácticas de almacenamiento?	30,30	28,326	,565	,855
¿El área de acceso de medicamentos, atiende de acuerdo al stock que maneja cada red de salud para evitar el sobre stock o desabastecimiento?	30,45	27,313	,774	,846
¿El área de acceso de medicamentos les da las pautas necesarias para que cada almacén de las redes de salud cumpla con las buenas prácticas de almacenamiento?	30,35	28,766	,566	,856
¿El almacén especializado de medicamentos cumple con las buenas prácticas de distribución y transporte?	30,25	29,882	,283	,869
¿El área de acceso de medicamentos, cumple con el cronograma de distribución?	30,65	30,555	,283	,866
¿Su red de salud cumple con los indicadores de gestión?	30,40	30,568	,312	,865
¿Los profesionales prescriptores prescriben en denominación común internacional?	30,60	30,989	,203	,869
¿El área de acceso de medicamentos capacita a los responsables del sistema integral de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (sismed) de las redes de salud sobre el uso racional de medicamentos?	30,05	28,682	,519	,857
¿El área de acceso de medicamentos supervisa los establecimientos de salud para verificar que las prescripciones médicas se encuentren en denominación común internacional?	29,80	27,116	,624	,852

Anexo N° 13

Tabla N° 14: Confiabilidad para el cuestionario calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	19

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlació n total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El área de acceso de medicamentos cumplió con el cronograma de distribución de medicamentos según lo publica en el WhatsApp de suministro?	30,60	30,989	,203	,869
¿En el área de acceso y almacén especializado fue atendido sin discriminación alguna?	30,40	30,568	,312	,865
¿El químico farmacéutico director técnico y el químico farmacéutico responsable del almacén de medicamentos le brindan información útil y confiable?	30,10	18,937	,306	,762
¿Sus reclamos sobre el stock de productos fueron registrados en algún formato?	29,60	20,674	-,101	,804
¿El tiempo de espera para la atención en el almacén de medicamentos fue corto?	29,75	18,303	,536	,749
¿El personal del almacén de medicamentos solucionó inmediatamente algún problema suscitado en cuanto a la atención de medicamento?	30,45	27,313	,774	,846
¿La solución del problema fue favorable para usted?	29,95	18,155	,544	,747
¿El personal de acceso de medicamentos respeta la privacidad de información brindada?	29,95	18,997	,326	,761
¿El personal técnico del almacén de medicamentos le inspiró confianza?	30,05	28,368	,578	,855
¿El químico farmacéutico y el personal técnico del almacén de medicamentos le atendieron cortésmente?	30,15	28,411	,615	,854
¿El químico farmacéutico y personal técnico del almacén especializado de medicamentos cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	30,10	17,747	,592	,743
¿El personal de almacén de medicamentos le atiende con respeto y amabilidad?	30,05	28,682	,519	,857

¿El personal de acceso y almacén de medicamentos les explica sus dudas y preguntas con paciencia?	30,35	28,766	,566	,856
¿El personal de acceso y almacén de medicamentos mostró interés en despejar sus dudas y preguntas?	30,35	28,766	,566	,856
¿Comprendió las explicaciones brindadas por el personal de acceso y almacén de medicamentos?	30,45	27,313	,774	,846
¿El acceso al almacén de medicamentos es fácil el transporte de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	30,10	28,411	,615	,854
¿El almacén de medicamentos cuenta con todos los materiales y equipos necesarios para una atención adecuada?	30,15	30,029	,516	,859
¿Todas las áreas del almacén de medicamentos se encuentran limpios y ordenados?	30,10	28,832	,684	,853
¿El número de personal que atienden en el almacén de medicamentos es suficientes para atender toda la demanda de las redes de salud del Departamento de Ayacucho?	30,50	28,368	,578	,855

Anexo N° 14: Documento de autorización para la ejecución del trabajo de investigación



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Ayacucho 05 de noviembre del 2021

CARTA N° 01-2021/GRA/GG-GRDS-DRSA-DEMID

Señora:

Q.F. CORONADO BENDEZU ELVA CARINA

ASUNTO : Aceptación para investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle un saludo cordial a nombre de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de la Dirección Regional de Salud Ayacucho y en atención a la solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación de tesis, manifestarle que se da por aceptada la investigación a realizar titulado "Suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén de medicamentos de DIRESA, Ayacucho 2021", para lo cual se le brindará las facilidades del caso.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS
Rubén Calderón Navarro
Q.F. RUBÉN A. CALDERÓN NAVARRO
DIRECTOR EJECUTIVO

Anexo N° 15: Carta de consentimiento informado

Carta de consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por **Coronado Bendezú Elva Carina**, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es **determinar de qué manera se relacionan el suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos DIRESA Ayacucho.2021.**

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde unos cuestionarios de **suministro de productos farmacéuticos y Calidad de servicio del almacén de medicamentos de la DIRESA Ayacucho.** Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Coronado Bendezú Elva Carina, al teléfono 999096962

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente:
GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
DIRECCION DE EVALUACION DE RIESGOS, RESUMOS Y DROGAS

D.F. ELVA CARINA CORONADO BENDEZU
C. Q. F. P. 17743

Yo acepto Flor de María Lopez chaupín preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida: suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de DIRESA, 2021.


Flor de María Lopez Chaupín
QUÍMICO FARMACÉUTICA
C. Q. F. P. 19082
Firma y nombre del participante

Anexo N° 16: Carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mg. Ángel Espinoza Marmolejo**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de DIRESA, Ayacucho 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Nombre completo: Elva Carina Coronado Bendezú

DNI: 44384069

Anexo N° 17

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mg. Yeny Maribel Jori Canchari**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de posgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

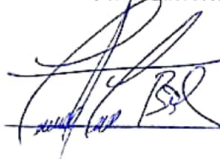
El título nombre del proyecto de investigación es: Suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de DIRESA, Ayacucho 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Nombre completo: Elva Carina Coronado Bendezú

DNI: 44384069

