



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión de Medicamentos y Calidad de Atención en Usuarios del  
Servicio de Farmacia en una Clínica Privada de Juliaca 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Malaga Marin, Lyonni Bignaly (ORCID: 0000-0003-3192-4559)

**ASESORA:**

Mg. Alayo Canales, Cecilia Magali (ORCID: 0000-0003-3893-9868)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres por brindarme su apoyo y forjarme como el profesional que soy hoy en día, a mi querida esposa e hijas por su apoyo para poder alcanzar este objetivo

## **Agradecimiento**

Agradecimientos a mis Docentes de la Universidad Cesar Vallejo por haberme formado con sus experiencias y conocimientos y por todo su apoyo para poder alcanzar este objetivo

A mi asesora de tesis la Mg .Alayo Canales Cecilia Magali por su constante apoyo y predisposición para poder concluir este trabajo de investigación

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice De contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variable y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos Éticos	21
IV RESULTADOS	22
V DISCUSIÓN	37
VI CONCLUSIONES	43
VII RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1.	Variable de Gestión de Medicamentos	22
Tabla 2.	Dimensión Planificación	23
Tabla 3.	Dimensión Organización	24
Tabla 4.	Dimensión Dirección	25
Tabla 5.	Dimensión Control	26
Tabla 6.	Variable de Calidad de Atención	27
Tabla 7.	Dimensión Elementos Tangibles	28
Tabla 8.	Dimensión Fiabilidad	29
Tabla 9.	Dimensión Capacidad de Respuesta	30
Tabla 10.	Dimensión Seguridad	31
Tabla 11.	Dimensión Empatía	32
Tabla 12.	Hipótesis General	33
Tabla 13.	Primera Hipótesis	34
Tabla 14.	Segunda Hipótesis	35
Tabla 15.	Tercera Hipótesis	36

## Resumen

El fin principal de la investigación sobre el tema de Gestión de medicamentos y sobre la calidad de atención que reciben los pacientes tanto internos y externos que acuden al establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021 tuvo como principal objetivo resolver como la gestión en medicamentos tiene una relación con la calidad de atención

El tipo de elaboración desarrollada es un enfoque cuantitativo, cuyo diseño es descriptivo-correlacional. La población consistió en 100 clientes hospitalizados cuyo número se determinó aplicando fórmulas estadísticas y aplicando un muestreo. La herramienta ha sido validada por investigadores expertos que han determinado su aplicabilidad y como resultado de Alpha de Cronbach ( $\alpha=0,935$ ) nos da como una alta confiabilidad.

Podemos dar como resultado un grado de correlación con respecto a las variables de esta investigación como resultado de Spearman de un nivel de significancia de 0.05. Los resultados obtenidos dentro de la investigación nos determinan que posee un nivel de correlación baja ( $r_s=0,236$ ) esto nos dice que entre las variables se puede concluir que existe una relación significativa ( $p=0,490$ ) entre la gestión de medicamentos y la calidad de atención que brinda este establecimiento en Juliaca 2021

Palabras Clave: gestión medicamentos, calidad atención, servicio de farmacia

## **Abstract**

The main purpose of the research on the topic of Drug Management and on the quality of care received by both internal and external patients who go to the pharmaceutical establishment in the City of Juliaca 2021 had as its main objective to resolve how drug management has a relationship with quality of care

The type of elaboration developed is a quantitative approach, whose design is descriptive-correlational. The population consisted of 100 hospitalized clients whose number was determined by applying statistical formulas and applying a sampling. The tool has been validated by expert researchers who have determined its applicability and as a result of Cronbach's Alpha ( $\alpha = 0.935$ ) it gives us a high reliability.

We can give as a result a degree of correlation with respect to the variables of this investigation as a Spearman result of a significance level of 0.05. The results obtained within the investigation determine that it has a low correlation level ( $r_s = 0.236$ ), this tells us that among the variables it can be concluded that there is a significant relationship ( $p = 0.490$ ) between drug management and quality of care provided by this establishment in Juliaca 2021

Key Words: drug management, quality of care, pharmacy service

## I. INTRODUCCIÓN

Trabajos de investigación que se han realizado por parte de la Organización Mundial en Salud a nivel de todo el mundo, nos demuestran que hay una presencia mayor al 50% de medicamentos que se expenden y en otras situaciones, se prescriben de manera inadecuada. el mismo estudio de la Organización Mundial de la Salud resulto que el 50% de los pacientes realizan un consumo inadecuado de medicamentos. La cadena de Boticas en la cual realizan el acto de utilizar medicamentos sin receta médica y estos medicamentos son los que necesitan prescripción medica (Dahir, C., Hernandorena, C., Chagas, L., Mackern, K., Varela, V., & Alonso, I. 2015)

Recogiendo la experiencia de estudios previos, se visualiza como principal problema, actual que recogiendo datos de la atención al cliente en los establecimientos farmacéuticos de la cadena Inkafarma en la ciudad de Lima, es inadecuada y produce una inadecuada atención y deficiente, debido a la falta de información, como a la demora en la atención, y la mala gestión estas deficiencias , afectan a la imagen de parte de los clientes aprecian del establecimiento, este suceso que podría llevarla a la pérdida mayoritaria y disminución en las ventas. (Bernal Carrasco, J. D. R. 2017).

Al tener un modelo de gestión en medicamentos podemos mejorar la calidad de atención en el establecimiento farmacéutico esto para mejorar la atención a los clientes que acuden al establecimiento y al mejorar la calidad, se logra atenuar las supresiones económicas en el establecimiento farmacéutico, elaborar y diseñar un diagnóstico de la situación presente en la actualidad de la calidad que brinda el establecimiento, identificar los elementos necesarios, plantear procesos de Diseño de modelos de control de calidad del establecimiento farmacéutico para conseguir los resultados deseables. (Amado Vera, I. L. 2019)

Otros autores definen que la variable posee 4 habilidades relacionadas con La gestión: a) comunicación como es la relación con los trabajadores y los pacientes,



b) planeación y gestión la correcta adquisición de medicamentos y un plan oportuno puede mejorar el entorno laboral, C) trabajo en equipo ser empático con el personal puede mejorar la calidad en la atención al brindar apoyo al personal d) acción realizar todos los metas propuestos en bien de la empresa (Esquivel, 2019)

La primera dimensión está referida a Comunicación con los clientes y el personal que laborar en la cadena se refiere a como es la atención brindada a los clientes para superar las barreras de comunicación y generar un Intercambio de información para lograr una respuesta adecuada a las necesidades La segunda dimensión se trata sobre la Planeación y gestión se trata a de dar la solución de los problemas mediante la recolección de información se debe de llevar a cabo la Organización de proyectos y ejecutarlos(Esquivel, 2019)

La tercera dimensión ya se basa al plan de trabajo en equipo la empatía que debe de existir en todo ambiente laboral para que el trabajo sea optimo buscar el Liderazgo mejorar la dinámica del equipo para que el equipo de trabajo pueda Cumplir sus tareas y así generar las Recompensas laborales (Esquivel, 2019)

Especialmente si no se dispone de personal especialista en este campo. Así se podrá evitar llegar a situaciones inadecuadas y con exceso o quiebres de stock que den lugar a caducidades inesperadas, desabastecimientos, también se puede realizar la detección de aparición de reacciones adversas y determinar si no cumplimos con calidad de atención (Macalopù Inga, M. F. (2020)

Con respecto a la atención de calidad en medicamentos definiremos que el correcto uso del medicamento está implicado en Interpretar. la prescripción de una receta formulada por un médico y la Dispensación del medicamento correcto al cliente correcto en el momento adecuado y el asesoramiento sobre cómo evitar incompatibilidades con otros fármacos prescritos por un profesional (Ganen, O. R., Millian, A. J. G., Carbonell, L. A., & Cabrera, P. L. 2017)

En los establecimientos farmacéuticos poniendo énfasis en la oficinas farmacéuticas presentes en la ciudad de Juliaca tenemos presente que estos establecimientos brindan medicamentos de acuerdo a la gestión realizada dentro de estos establecimientos los cuales deben de asegurar calidad en los medicamentos y calidad de atención brindada a la población ya que la población

actualmente en la ciudad de Juliaca contamos con una clínica particular altamente especializada pero en el presente trabajo pondremos énfasis en el área de farmacia que posee la clínica ya que esta institución brindan atención a la población de la ciudad de Juliaca

Bajo la actual coyuntura que vivimos los establecimientos farmacéuticos deben de realizar una correcta gestión y resaltando la importancia que con lleva realizar una adecuada calidad de atención como un indicador que evalúa el bienestar y la satisfacción que perciben los pacientes que se apersonan a los establecimientos farmacéuticos, dado este motivo se formula el siguiente trabajo de investigación teniendo como problema:

¿existe relación en la Gestión de medicamentos con la calidad de atención que brinda el servicio de farmacia en una clínica de la Ciudad de Juliaca 2021?

En ese sentido el siguiente trabajo se basa en un mal uso de los medicamentos, cabe señalar que la deficiencia de referencia disponible para consumidores, el acceso ilimitado a medicamentos, las buenas prácticas de dispensación referidos la dosificación y duración inadecuadas, posible que no obtenga el efecto deseado (Escobar 2017)

Como hipótesis del estudio se plantea que una correcta gestión en medicamentos tiene un impacto significativo en la percepción de los pacientes que acuden a los establecimientos farmacéuticos sobre la calidad de la atención en la ciudad de Juliaca

Como objetivo general se señalan: a) Determinar Cómo es la gestión de medicamentos y cómo influye en la calidad de atención que brinda el servicio de farmacia de la clínica privada en la ciudad Juliaca 2021 y contando como objetivos específicos :a) Determinar cómo el proceso de recepción de receta médica por el personal técnico influye en la calidad de atención b) determinar como el análisis e interpretación de la receta médica por el personal técnico influye en la calidad de atención c) determinar cómo el proceso de la entrega y explicación de la información sobre medicamentos por parte del personal que labora y brinda un servicio dentro del área de farmacia que posee la clínica en la ciudad de Juliaca influye en la calidad de atención

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales de la presente investigación tenemos a autores internacionales que realizaron investigaciones con relación a una correcta gestión de establecimientos farmacéuticos

Siendo así investigadores como Herrera, B., & Mishel, W. (Ecuador 2018). realizó una investigación para establecer y diagnosticar el proceso de dispensación ambulatoria para ello el tipo de investigación fue cualitativa descriptiva aplico como instrumento de recojo información encuestada tomada al personal que labora en el sector de farmacia del hospital por ultimo concluyo que no hay una buena administración por parte del profesional Químico Farmacéutico y no existe unas buenas practica de dispensación por parte del personal técnico que laboran en la institución

Así mismo López-Cabra (Colombia 2016) analizo las causas de la automedicación para conocer el mal uso de los medicamentos y cuáles son los motivos asociados a esta práctica al realizar esta actividad de auto medicarse yaqué existen las posibles de mayores efectos de riesgo asociados con la salud que pueden ocasionar de auto medicarse y los problemas en salud que pueden originar razones para un mal uso de los medicamentos y se obtiene como resultado sobre este mal habito. Resultados. De las 276 encuestas realizadas, se analizaron 270. La prevalencia de un mal uso de los medicamentos fue del 79,3%. El único factor con asociación estadística fue pertenecer a un semestre clínico ( $p = 0,020$ ).

El autor Roldán, Q. J. (Chile 2016). indago sobre la farmacovigilancia ya que al realizar una adecuada gestión y uso de medicamentos puede detectar de manera temprana las reacciones adversas al medicamento e interacciones desconocidas hasta el momento también puede determinar cuáles son motivos por el cual hay aumentos de la frecuencia de reacciones adversas al realizar una correcta gestión de medicamentos podemos asegurar un adecuado tratamiento farmacológico

De igual manera Zaheer-Ud-Din Babar. (Canada 2017) en su ipublicaion Pharmaceutical Policy in Countries with Developing Healthcare Systems menciona que Una visión completa y granular de los desafíos de promover la medicina racional, este libro sirve como un recurso esencial para los diseñadores de políticas

de salud y los investigadores interesados en las políticas nacionales de medicamentos.

Los capítulos específicos de cada país tienen un formato común, comenzando con una descripción general del sistema de salud y los entornos normativos y de políticas, antes de discutir las dificultades para mantener un sistema de suministro de medicamentos, los desafíos para garantizar el acceso a medicamentos asequibles y los problemas que afectan el uso racional de los medicamentos. También se utilizan numerosos estudios de casos para resaltar cuestiones clave y cada capítulo concluye con soluciones específicas de cada país a las cuestiones planteadas. Escrito por académicos de gran prestigio, el libro incluye países de África, Asia, Europa, Oriente Medio y América del Sur.

Así mismo Hernández, I. R.. & Lefevre, A. M. C. (México 2017) en la publicación en una revista científica *Comprehensive approach in Pharmaceutical Care: Comprehensive Medication Therapy Management Services* En este trabajo presenta desde una perspectiva teórica y metodológica, la comprensión del enfoque en la gestión farmacéutica y su aplicación a través del servicio de Gestión Integral en la farmacia. Se realiza un análisis hermenéutico y crítico, a partir de la revisión sistemática de los principales referentes que responden a esta visión transformadora del modelo de actuación profesional. Se constata la necesidad de brindar cuidados en especialidad farmacéutica integrados a las necesidades de los clientes y sus expectativas relacionadas a los problemas en salud y al uso de medicamentos.

Desde esta perspectiva, los sistemas sanitarios han de instrumentar el ejercicio de la gestión Farmacéutica, como una unidad sistémica que integre armónicamente el ámbito regulatorio, los servicios farmacéuticos cognitivos,

De otro lado la investigación de Pérez, Pedroza, Morales (España 2018) menciona que una correcta dispensación garantiza una atención de calidad farmacéutica a los pacientes externos una correcta atención de calidad ya que

Los Objetivos que se tuvieron que evaluar durante los cuestionarios de satisfacción son valiosos para lograr mejoras en la calidad de la atención brindada, y si el mismo cuestionario, una vez implementado, puede detectar cambios en la atención.

Con respecto a los antecedentes nacionales de la presente investigación tenemos

Valer Rojas (Perú 2019) investigo sobre la correcta Gestión en el abastecimiento de medicamentos básicos a través de un estudio cuantitativa descriptiva que concluyo en Disponer de un suministro de medicamentos esenciales y controlar su correcto uso por debajo de un resultado óptimo generando con esto un problema en salud de manera similar

Rodríguez Mendoza (Perú 2017) realizo una Evaluación del cumplimiento de manejo y uso por parte de los técnicos de farmacia hospitalaria determinando que en gran porcentaje el personal técnico no cumple con las indicaciones del Método de preparación adecuado para la mayoría de los técnicos solo recibe la receta y entrega los medicamentos sin dar las indicaciones y el correcto uso de los medicamentos a la población esto determinando en un problema de salud

Por otro lado, Cabanillas Murillo (Perú 2020) en su investigación pretende determinar el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y uso para determinar el grado de Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico temiendo como resultado que al seguir unas buenas prácticas de dispensación se puede generar un aumento de satisfacción en la población

Así mismo San Miguel, (Perú 2020) En lo que respecta a la variable de gestión de medicamentos esta refiere a La correcta elección de los medicamentos según las necesidades médicas de la localidad atendida es principal. Siempre se considerarán los medicamentos necesarios para el tipo de localidad, tipo de atención provista, argumento médico del país y posibles enfermedades

Específicas. De este modo podremos semejar los productos en el distribuidor, tener una búsqueda más precisa, crear bases de datos y hacer un uso más racional de los mismos La gestión de los medicamentos continúa siendo un desafío en la totalidad de los países en vías de progreso, donde no existen sistemas de gestión que garanticen la calidad disponibilidad de los medicamentos, lo cual implica un difícil impacto en la salud de la localidad entendida. Es por ello muy significativo instalar de un Modelo de Gestión de Medicamentos De manera similar Sullca Sierra, S. (Perú 2021) En la actual investigación se indaga señalar si la

disminución de período en las actividades de la cadena de suministros, permite disminuir los costos de la empresa, basado en la optimización de la cadena de suministros en el Hospital del Estado. La metodología esgrimida es de tipo descriptiva-explicativa, diseño no experimental. La técnica de recolección de datos será el razonamiento de contenido cuantitativo, y como herramienta la matriz numérica. Se concluye que al establecer si la disminución de tiempo en las actividades de la cadena de suministros, permite disminuir los costos de la empresa, basado en la mejora de la cadena de suministros en el Hospital del Estado, se obtuvo que al reducir los tiempos en la ejecución de las actividades se incrementa un beneficio económico para la empresa

Por último Vásquez Hualpa, K. Á., & Villanueva Quispe, K. N. (Perú 2021). El actual trabajo se desarrolló con el objetivo de buscar una relación entre la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada en el área de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo. Metodológicamente el tipo de obra aplicado fue básica, con una dirección cuantitativa transversal, cuyo horizonte fue el descriptivo simple, la investigación se llevó a cabo a una localidad de 2000 clientes con una muestra de 323 pacientes que reciben vigilancia en el servicio de farmacia del hospital. El muestreo fue probabilístico, se utilizó la práctica de muestreo metódico. Los resultados obtenidos muestran un Índice de progreso negativo, mostrando diferencias enormemente significativas entre los puntajes de expectativas y percepciones, de carácter general dando como resultado la mala satisfacción sobre la calidad de atención en todas las áreas evaluadas, por lo que se el servicio del área de farmacia no se encuentra apto a realizar actividades de calidad de atención

Con respecto a los estudios realizados se demostró con un sustento teórico con respecto a la gestión y la calidad enfocados desde diferentes puntos de vista y para ampliar la conceptualización de estas variables podemos definir que el proceso de una correcta gestión mejora ampliamente un centro de trabajo llevándolo a generar un crecimiento y mejorando la atención brinda.

Desde otro punto de vista González. (2020) menciona que una correcta gestión se explora en pacientes y personal técnico y de servicios en un hospital clínico quirúrgico, el criterio sobre la relevancia de la comunicación interpersonales

en el centro de labores a diario del equipo de salud, y se evidencia que los resultados concuerdan con la hipótesis de que a mayor gestión, cultural y técnico, corresponde un mayor conocimiento del significado de la relación positiva con el enfermo.

Cabe mencionar que con respecto a la atención primaria en salud deben elaborar prácticas de gestión adecuadas para lograr la calidad, productividad y eficiencia. La planificación y la gestión estratégicas facilitan la formación de una identidad compartida, a pesar de que hay organizaciones sobre gestionadas y mal gestionadas. La salud universal es un motor estratégico que requiere de una correcta gestión para la transición a sistemas basados en la atención primaria de salud. la gestión en ellos debe enfocarse en identificar desafíos adaptativos, involucrar a los empleados y asegurar roles de liderazgo centrales, así como adaptarse al tiempo e incorporar la lógica de acción del estratega para obtener el éxito. Modelo E-Quality establece estándares de liderazgo similares a otras teorías y presenta la innovación y la identidad organizacional como contribuciones organizacionales. Ramos, G. (2020)

Así mismo se demuestra que El objetivo es describir una estrategia de gestión del talento en el sector sanitario. Se utilizaron las Contribuciones de Salazar y Panca (2018), Ramírez y Ampudia (2018), Ramírez, Espíndola y Ruiz (2019) y Cejas, Vásquez y Chirinos (2017). El estudio se describe con un diseño documental; La matriz de clasificación está diseñada como una herramienta de registro de datos. Los resultados muestran que la gestión del talento de personas es un recurso fundamental en los establecimientos de salud; Por lo tanto, una gestión adecuada es fundamental para lograr el máximo rendimiento y alcanzar los objetivos dentro del sistema sanitario. Pinto, L. (2020)

Con respecto al objetivo del estudio fue analizar la responsabilidad social de las empresas para el desarrollo de la competitividad farmacéutica en Ecuador. Tipo descriptivo con plan de campo no empírico, muestra poblacional compuesta por 280 personas vinculadas al sector farmacéutico. 58.21 encuestados admitieron que hubo negligencia en la realización de las actividades que permitieron vincular la farmacia con la comunidad. Los establecimientos farmacéuticos juegan un papel muy importante en la sociedad, como puente directo entre los centros de salud y

sus pacientes, están menos involucradas en actividades de responsabilidad social, pero no fueron vistas como tales. El alcance de la implementación de la RSE es amplio y abarca desde actividades emprendidas de manera oportuna hasta aquellas que requieren más tiempo para planificarse. La implementación de las acciones propuestas mejorará su legitimidad y generará confianza, contribuyendo de manera efectiva a todas las partes interesadas. Lucero(2020)

Por tal motivo una herramienta fundamental para planificar las operaciones, tácticas y estrategias de cualquier negocio es una previsión de ventas. La capacidad de interpretar bien el historial de productos y la precisión de los pronósticos dependerán en gran parte por el logro de los objetivos establecidos por diferentes partes de la organización. Actualmente, la empresa estudiada cuenta con un proceso de pronóstico separado para cada país en el que opera, pero no realiza un proceso de análisis de las ventas agregadas.; Además, existen datos suficientes para desarrollar un estudio mejor y estructurado sobre la gestión integrada de la demanda. Pachón-Rincón, M. (2021)

A la par en la pandemia de COVID19 ha obligado a una reorganización de los sistemas de salud y ha provocado una sobresaturación extraordinaria de sus recursos. En este contexto, es importante garantizar la atención del ictus agudo y optimizar los procesos de atención del código de ictus para reducir el riesgo de contagio y racionalizar el uso de los recursos hospitalarios. La atención rápida y eficiente es importante para esto Tejedor, E. D. (2020)

A medida que más y más organizaciones alrededor del mundo intentan mejorar sus procesos para ser competitivas en el mercado, este proyecto tiene como objetivo desarrollar una metodología para identificar brechas en los procesos de la cadena de valor, aplicar los conceptos de Use Lean Management. La mejora continua se ha convertido en una necesidad cuando permite a las empresas brindar sus productos y servicios, en función de las necesidades del cliente, y aplicar la calidad en sus procesos. Entre las herramientas Lean más utilizadas se encuentra el Value Stream Map, que nos brinda una visión clara de nuestras actividades, nos permite identificar las actividades que crean valor para nuestros clientes y optimizar su implementación. Camilo, S. (2020) Este es el objetivo de este trabajo es desarrollar una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la



calidad basado en estándares. internacional ISO 9001: 2015 para servicios farmacéuticos de baja complejidad de una organización con 27 Unidades de Negocio. Las farmacias están ubicadas en diferentes ciudades del país que brindan servicios de marketing. y servicios de distribución de medicamentos de venta libre (OTC), recetados (Rx) y de control de especialidad (FNE). Lo anterior es una propuesta con el objetivo de enfocar los esfuerzos de la organización en integrar variables de calidad y regulatorias en sus sistemas de gestión y gestión empresarial, debido a las dificultades planteadas en 2019 relacionadas con: a los requerimientos del Departamento Jaramillo Cabrera, J. J. (2020).

Por el mismo motivo En el presente artículo se muestran los principales cambios organizacionales en el área de farmacia a través de la experiencia del Hospital Universitario y su relación con otros establecimientos farmacéuticos en la gestión de personas, reorganización y adaptación. proceso. Personas, pacientes y profesionales son los

Protagonistas de esta acción, por lo que incluimos la reflexión sobre los elementos clave para "humanizar en tiempos de COVID". Sanjurjo-Sáez, M. (2020) Cabe mencionar que el modelo SERVQUAL Se refiere a la calidad del servicio que se brinda en una organización a los usuarios y se puede aplicar en el servicio de farmacia hospitalaria, ya que mide la atención de acuerdo a lo que los pacientes esperan recibir en la farmacia y las expectativas. Acciones correctivas para mejorar la calidad, después de evaluar la percepción del cuidado del paciente. Así, la calidad del servicio se establecerá en cinco dimensiones: tangible, empatía, accesibilidad, capacidad de respuesta y oportunidad. Hechavarría, G. D. L. A. (2017).

Así mismo los Servicios postventa, tanto tangibles como intangibles, según el valor de la experiencia del cliente y su disposición a comprar en el futuro. Los resultados muestran el efecto favorable de la actividad positiva de estos recursos en la prestación de estos servicios a personas con inclinaciones a la alta tecnología. Dado que los elementos tradicionales del servicio en general y el servicio postventa en particular perderán relevancia con la explosión de la tecnología de la revolución digital, este estudio evalúa los factores de estos servicios que inciden en el valor del servicio al cliente. , que se centra en cómo la preparación tecnológica gobierna

esta relación y es probable que influya en la evaluación final de esta relación en el futuro. ; El servicio posventa ha asumido un papel de liderazgo en la creación de resultados de la empresa y la satisfacción del cliente, los elementos tangibles e intangibles del servicio posventa en el valor de la experiencia del cliente, los clientes y su deseo de comprar en el futuro. Reyes Alfaro, C. E. (2020)

En las últimas décadas, países de América Latina y el Caribe se han comprometido con reformas estructurales y sectoriales de sus sistemas de salud, con pocas iniciativas dirigidas a fortalecer la capacidad de respuesta a las necesidades de salud de las instituciones y la sociedad de su país; Han creado un escenario débil para la adopción e implementación de la atención primaria de salud, que nos permitirá incrementar los niveles de atención,

Hacerlos más decisivos, más fáciles de entender, más accesibles e integrados en los contextos específicos de nuestra sociedad. Castillo, R. (2019). Una propuesta para elevar la capacidad de respuesta del área de salud es la implementación de la práctica avanzada de personal asistencial con lo respecto a la atención primaria en beneficio de la ciudadanía. Por otro lado, también ha aumentado la oferta del personal de salud, así como también el énfasis en la formación de calidad y habilidades. Este hecho muestra que las experiencias internacionales en la combinación de profesionales en salud altamente calificados pueden ayudar a resolver problemas de salud con mayor rapidez y brinda calidad de atención. Ortega Bolaños, J. (2018)

Es Promover una cultura de seguridad del paciente es una de las recomendaciones clave para minimizar los eventos adversos, especialmente en el sector de la atención primaria, donde, donde se subestima su ocurrencia, creando riesgos para los usuarios que participan en el sistema de salud. Aguirre-Bozafa, F. (2018)

Los estudios de seguridad del paciente de atención primaria están en curso, pero no analizan la efectividad real de los médicos en la seguridad del paciente. Por tanto, es necesario caracterizarse incentivar la seguridad entre todos los profesionales del área de salud en este caso, ya que esto ayudará a mejorar la atención a los usuarios. Carvajal, N. E. J. (2018).

En términos de seguridad. La exposición sistémica a estos fármacos identifica efectos deseables e indeseables que son bien conocidos y, a menudo, son estos los que impiden un tratamiento adicional o la necesidad de nuevos fármacos para tratar los problemas que surgen del uso de fármacos implementación del proceso de evaluación, Aplicación de herramientas para evaluar los criterios seleccionados, Identificar las desviaciones existentes de los estándares preestablecidos, La clasificación de las lagunas de conocimiento y los problemas de desempeño se puede cambiar durante el entrenamiento. Assis, F. (2019).

Un correcto control interno de una empresa se define con la excelente alineación metódica que realiza la gerencia en las estrategias que aplica día a día en la organización, con el único propósito de eliminar el riesgo de fraude en la empresa. nivel. En la sociedad existen problemas y deficiencias ligadas con el capital. El motivo de un correcto control es básicamente la prevención, la prevención y, en última instancia, la corrección Miranda, L. (2017)

Poseen un control interno que prevalece entre el personal que cumple diferentes tareas de esta agencia del sector público tomando en cuenta los problemas actuales que enfrentan la mayoría de las agencias gubernamentales. Nuestro país como estado desarrolla diferentes formas de prevención de algunas inconformidades, pero podemos visualizar que las agencias estatales se endeudan por incumplimiento de la normativa legal, por lo que el propósito fundamental del control interno no debe ser solo esporádico o con campañas segmentadas, si no para establecer como el baluarte más importante Humpiri Apaza (2018)

También mencionas que la empatía que va de la mano con el altruismo, la resiliencia y algunos rasgos de personalidad propios de cada individuo. Los profesionales de salud y estudiantes de la salud deben poseer niveles de empatía óptimos, para así poder comprender las situaciones y sentimientos del prójimo, desarrollando un vínculo profesional-paciente adecuado, el cual permite brindar servicios de calidad y así mejorar los procesos de atención del usuario. Rojas Quintana, G. O. (2021). A la vez se demuestra que en el presente estudio se a visualizado varios puntos uno de los cuales es la importancia de la empatía con la relación de las enfermedades y los beneficios clínicos que aportan las intervenciones emocionales al realizar un tratamiento médico, generalmente

cuando son muy graves; Los expertos deben mantener y Considere la importancia de la inteligencia emocional y la adaptabilidad, generalmente cuando nos enfrentamos a aspectos como el dolor, uno de los problemas con los que nos encontramos cada vez con más frecuencia en nuestra vida. & Oliva, M. S. R. (2020)

Diferentes autores como Vivanco, L. (2017). Menciona que la empatía es un valor es una habilidad clave entre los profesionales pertenecientes al área de salud que realizan sus labores en cuidados paliativos y servicios de atención en especializada. En estos servicios, a menudo siempre relacionado de un elevado riesgo de agotamiento físico y mental, la empatía, desempeñan un papel importante en la optimización de la felicidad en el lugar de trabajo. El objetivo de este estudio fue dar un valor verídico sobre todo a la empatía en la prevención de la soledad y la fatiga y sobre todo a la de la mejora de la satisfacción referida a la vida.

Así mismo Ocaña Ocaña, A. (2018). Menciona que la salud pública del Ecuador es la satisfacción del usuario con los servicios recibidos, lo cual está ligado a la efectividad, eficiencia, empatía y percepción del paciente del servicio brindado. Se basa en enfoques cuantitativos, no experimentales y transversales.<sup>77</sup> Los usuarios están satisfechos con sus instalaciones e infraestructura en los centros médicos, mientras que el 83% cree que la cantidad y la comodidad El techo de la camilla cumplió con sus expectativas.

En su investigación Piñeiro-Corrales, G. (2020) Se diseñó y presentó una encuesta para evaluar la satisfacción de las enfermeras con el nuevo modelo. En 20 unidades asistenciales, esto representó una reducción global del 56,72% en las presentaciones de principios activos disponibles. El número de presentaciones de principios activos de fármacos de alto riesgo disminuyó en un 0,73%.

La aplicación del método Lean Muy útil para gestionar el stock de medicamentos en el hospital. La implementación de un modelo de almacenamiento estandarizado ahorra dinero y reduce la cantidad de presentaciones de medicamentos e ingredientes activos de alto riesgo. El personal de enfermería estuvo de acuerdo en implementar el modelo, lo que nos motivó a continuar con este proceso de mejora.

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de estudio usado para la siguiente investigación se realizará la encuesta ya que presenta los siguientes tipos de encuestas, de acuerdo con las características propuestas: Para el enfoque propuesto, este estudio es parte de un estudio cuantitativo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014),

“Las declaraciones cualitativas extraídas de fuentes de literatura sirven a una variedad de objetivos de investigación, incluida la explicación de tendencias y patrones, la evaluación de cambios, la identificación de diferencias, la medición de resultados y la verificación de la teoría del fundamento”

Las encuestas de correlación son un tipo de encuesta que posee un principal objetivo evaluar las similitudes que existen en una o mas teorías, niveles y variables en un contexto particular. Los diseños de correlación cuantitativa miden el nivel de relaciones entre dos a más variables (cuantificación de relaciones). Por lo tanto, mide todas las variables que pueden estar relacionadas, y también mide y analiza las relaciones. Tal correlación se muestra en la hipótesis probada (Hernández, 2014)

El Diseño de investigación es No experimental, En este modelo de investigación no existe un grupo experimental, por lo que no existe una variable dependiente que manipular. Transversal, según Hernández (2010), “Recopilan datos de manera instantánea y en un tiempo, y su propósito es caracterizar variables y analizar su incidencia y correlación al mismo tiempo”, dijo. Este estudio aborda un único punto en el tiempo del fenómeno estudiado y al estudiar aspectos relacionados con su ocurrencia, toma fotografías de lo sucedido, lo mide instantáneamente y recopila datos de línea de base durante un período de tiempo

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 1 gestión de medicamentos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), la definen a esta característica como que puede fluctuar y es probable que se midan o visualicen cambios. En el presente estudio, la gestión del consumo de drogas se estableció como la primera variable y

también es una variable que indica aspectos de planificación, organización e implementación. Y control; como segunda variable de la encuesta sobre la calidad del servicio con elementos claros, confiabilidad, reactividad, seguridad, empatía.

#### Definición Conceptual

Una serie de procesos implementados por las autoridades públicas para asegurar Disponibilidad y accesibilidad de medicamentos básicos para lograr satisfacer todas necesidades en salud de la población humana, la definen a esta característica como que puede fluctuar y es probable que se midan o visualicen cambios. En el presente estudio, la gestión del consumo de drogas se estableció como la primera variable y también es una variable que indica aspectos de planificación, organización e implementación. Y control (Salazar, 2014)

#### Definición operacional

La siguiente variable ha sido operacionalizada a través de cuatro dimensiones que son planificación organización, ejecución, control lo que nos permitirá determinar la relación que medicamentos y la calidad de atención brindada por el personal que labora en el Departamento de farmacia de la clínica de la ciudad de Juliaca, 2021 Para su posterior medición se aplicará una encuesta

#### Indicadores

Dentro de la variable tenemos las siguientes dimensiones:

Planificación: la cual está conformada con los siguientes indicadores como son metas, objetivos, estrategias, planes, estructura

Organización nos referimos a todo el recurso humano dentro de la empresa

Ejecución: la cual está conformada por los siguientes indicadores como son motivación, distribución, comunicación

Control: la cual está conformada por los siguientes indicadores como son normas, acciones, confianza, trato a los empleados

## Escala de Medición

La escala de medición para la siguiente variable es de escala ordinal ya que se utiliza en este tipo de escala ordinales de medición. Para calificar el nivel de repuesta dentro de esta Calificación se tiene una escala de 1=muy deficiente, 2=deficiente 3=regular, 4= eficiente, 5=muy eficiente los cuales al utilizar estas escales podemos realizar nuestras encuestas

## Variable 2 calidad de atención

### Definición conceptual

La Carta Magna enfatiza que la asistencia sanitaria debe ofrecer calidad, eficiencia y eficacia. La calidad ha sido determinada por muchos enfoques diferentes. Esto significa integridad, consistencia en el servicio, atención rápida, cumplimiento de políticas y procedimientos, satisfacción del cliente o completa satisfacción. (Evans & Lindsay, 2017)

### Definición operacional

La presente variable ha sido operacionalizada a través de las cinco dimensiones las cuales son elementos tangibles fiabilidad capacidad de respuesta seguridad empatía lo que nos permitirá determinar la relación de existencia entre la gestión de medicamentos y la atención de calidad brindada por el personal que labora en el Departamento de farmacia de la clínica de la ciudad de Juliaca, 2021 Para su posterior medición se aplicará una encuesta

### Indicadores

Dentro de la variable tenemos las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles: la cual está conformada con los siguientes indicadores como son equipos, instalaciones, empleados

Fiabilidad: la cual está conformada con los siguientes indicadores como son promesas, manejo de problemas, cumplimiento de servicio

Capacidad de respuesta: la cual está conformada por los siguientes indicadores como son personal, rapidez, tiempo, ayuda, forma eficaz

Seguridad: la cual está conformada por los siguientes indicadores como son servicio, equidad

Empatía: la cual está conformada por los siguientes indicadores como son atención, comunicación, comprensión

Escala de Medición

La escala de medición para la siguiente variable es de escala ordinal ya que se utiliza en este tipo de escala ordinales de medición. Para calificar el nivel de repuesta dentro de esta Calificación se tiene una escala de 1=muy deficiente, 2=deficiente 3=regular, 4= eficiente, 5=muy eficiente los cuales al utilizar estas escales podemos realizar nuestras encuestas

Observando las características de las variables el estudio se llevará a cabo dentro del servicio de farmacia ubicado dentro de la clínica privada en la ciudad de Juliaca para poder medir la calidad de atención brindada a los a los pacientes internos y externos que acuden a estos establecimientos farmacéuticos ya que podemos ver todos los elementos tangibles y no tangibles que están relacionados con la atención que brinda este establecimiento farmacéutico

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Hernández (2010), la población “es el conjunto de ejecutar una serie de ítems o argumentos con características similares en el contexto de una situación problemática”. La población en estudio se consideraría a la población que acude a este establecimiento, ya que se va a medir a todos los trabajadores y a los pacientes internos y externos estos fueron un total de 145 pacientes que acuden a este servicio farmacéutico que brinda atención en la salud y que posee un área de farmacia que se encuentra en la ciudad de Juliaca

Muestra

Para la presente investigación el tamaño de la muestra se calculó mediante la siguiente fórmula:

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



$n =$  Muestra

$Z = 1.96$

$p = 0.50$  (50%)

$q = 0.50$  61

$N =$  Tamaño del universo = 145

$e = 0.05$  (5%) de error.

El tamaño de la muestra para esta encuesta actual fue de 100 pacientes hospitalizados y pacientes externos que recibieron atención en el Departamento de Farmacia de la Clínica Americana en la ciudad de Juliaca durante el año 2021

Muestreo

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014 p. 151), El muestreo aleatorio probabilístico es simplemente “un proceso en el que todos los elementos se seleccionan con la misma probabilidad. Esta probabilidad conocida es diferente de cero y de uno”.

Debido a la naturaleza de la muestra, se aplicó un muestreo aleatorio simple. Con un total de 100 personas

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La elección del método y la herramienta se realiza después de aprovechar las variables. Como resultado de este proceso, se han identificado las siguientes técnicas y herramientas. La técnica usada en esta investigación será la encuesta, según Canales (2009) “la encuesta es el Estudio que consiste en brindar información sobre las variables estudiadas a través de un tema a través de las opiniones, actitudes y sugerencias del sujeto”. Por lo tanto, se decidió utilizar el método de encuesta.

### **3.5. Procedimiento**

Debido a la naturaleza de esta encuesta, se determinó utilizar un cuestionario estilo Likert, que será aplicado a los pacientes hospitalizados y pacientes externos que

acuden al establecimiento farmacéutico y del personal que los recibieron dentro de la clínica de la ciudad de Juliaca

para la presente encuesta usamos una tipa Likert posee 5 categorías de respuesta

MD=Muy deficiente =1

D= Deficiente =2

R= Regular =3

E= Eficiente =4

ME= Muy eficiente = 5

Ficha técnica de la variable: Gestión de medicamentos

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión de medicamentos Autor: Jorge Luis Quispe Martínez

Año: 2017

Adaptado: Lyonna Malaga Marin Tipo de instrumento: cuestionario

Objetivo: Determinar la relación entre las variables

Lugar de aplicación: servicio de farmacia Clínica Americana Juliaca ítems: 20 preguntas

Forma de Realización: personal Duración: 25 min

Ficha técnica de la variable: Calidad de Atención

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de atención Autor: Jorge Luis Quispe Martínez

Año: 2017

Adaptado: Lyonna Malaga Marin Tipo de instrumento: cuestionario

Objetivo: Determinar la relación entre las variables

Lugar de aplicación: servicio de farmacia Clínica Americana Juliaca ítems: 22 preguntas

Forma de Administración: personal Duración: 25 min

#### Validez del Instrumento

durante el proceso de validez de la herramienta de investigación se realizó gracias a la ayuda brindada de expertos, en esta encuesta, fueron tres los encuestados los que respondieron a un cuestionario de consulta que preguntaba por la validez de la herramienta propuesta. Los profesionales químicos farmacéuticos y personal que labora en entidad de salud que laboran en instituciones públicas que tienen la capacidad ética y profesional para llevar a cabo esta acción.

Hernández (2014 ) afirma: “que al construir un a variable a medida que se coloca en una hipótesis, en una teoría o en un marco teórico. Es una propiedad que no existe de forma aislada, sino que existe comparado con otros. No se puede ver, oír, tocar ni oír; pero debe deducirse de la evidencia a nuestra disposición que se desprende de la puntuación del instrumento utilizado

	NOMBRE	GRADO
Juez 1	MENDOZA ESPINOZA YURI	MAGISTER
Juez 2	MEDRANO AGUILAR ZORAYA	MAGISTER
Juez 3	MOROCCO ÑAUPA RUTH	MAGISTER

Después de resumir las opiniones de los expertos, las notas son aplicables, por lo que la herramienta está bien estructurada con entradas válidas y confiables para aplicar. De hecho, su aplicación es consistente y el tanteo están dentro de las previstas ya que mide los indicadores estructurados anteriormente en este trabajo de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Para demostrar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una encuesta tipo Likert, se realiza una prueba de tipo piloto de manera de censo, a 20 clientes que se realizaron en estos establecimientos farmacéuticos representativas de la población de la población.se aplicaron 20 censos, con la base de datos

desarrollada, luego Cronbach El coeficiente alfa se aplica desde el programa estadístico SPSS 20. Los resultados de la prueba de confiabilidad según el estadístico se utilizan de la siguiente manera en el anexo 5

### **3.7. Aspectos éticos**

En el desarrollo de esta investigación se tomaron en cuenta las principales consideraciones éticas se cumplieron los criterios del diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, que debido al formato que sugiere el desarrollar un camino más avanzado y conveniente en el proceso y durante la investigación. También se tuvo en cuenta la búsqueda de información bibliográfica, para lo que se toma en referencia a los siguientes autores que con su respectiva información editorial y el apartado ético asociado. También se solicitó asistencia y participación directa a pacientes internos y externos de la Clínica Americana en Juliaca para participar en este estudio; luego se les prometió participar en el presente estudio cuando usaran el formulario también se les brindo toda la información clara y precisa

#### IV. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

##### 4.1 VARIABLE 1: Gestión de Medicamentos

Tabla 1

*Estructura de frecuencia de variable: Gestión de Medicamentos*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	4	5,7
Poco eficiente	40	57,1
Eficiente	26	37,1
Total	70	100,0

*Nota:* Datos de la encuesta aplicada a clientes de la Clínica Americana de Juliaca

##### Interpretación:

Observando la tabla de los encuestados que conforman el 100% de la muestra: el 37.14 % dieron como resultado un valor eficiente, el 57.14 % dieron un resultado poco eficiente y un escaso 5 % dieron como resultado un valor deficiente. Por tal motivo podemos concluir que el 95 % de los pacientes hospitalizados internos y externos que se apersonaron al servicio de farmacia de la Clínica Americana consideran que la gestión en medicamentos es considerada relativamente buena, ya que no existe un stock adecuado de todos los medicamentos que requiere para realizar una adecuada atención

#### 4.1.1 Dimensión 1: Planificación

Tabla 2

##### *Estructura de dimensión de la Planificación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	2	2,9
	Poco eficiente	8	11,4
	Eficiente	60	85,7
	Total	70	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

*Nota:* resultado del programa ssps

Interpretación:

Observando la tabla obtenida de los resultados de los pacientes encuestados podemos determinar que el 85.71 % considera un resultado Eficiente y un escaso 11.43 % dando un resultado poco eficiente. Por tal motivo se concluye que el 92.2 % de los pacientes hospitalizados tanto internos como externos que acudieron al Departamento de farmacia de la Clínica Americana consideran que la gestión en medicamentos observando esta dimensión se puede decir que la gestión en medicamentos es eficiente. Por tal motivo hay una buena planificación

#### 4.1.2 Dimensión 2: Organización

Tabla 3

##### *Estructura de la dimensión de la Organización*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	2	2,9
Poco eficiente	46	65,7
Eficiente	22	31,4
Total	70	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

*Nota:* Resultado del programa ssps

Interpretación:

Observando la tabla podemos dar como resultado a las encuestas realizadas constituye el 100% de la muestra podemos decir el 31.43 % dieron como resultado un valor eficiente mientras que el 65.71 % dieron como valor un resultado poco eficiente y encontramos un escaso 2.85% con valor deficiente. Por tal motivo podemos concluir que el 98 % de los pacientes internos que acudieron al servicio de farmacia de la clínica americana consideran que la organización en gestión de medicamentos es eficiente, se puede determinar que el resultado es por que tienden a solucionar los problemas que puedan surgir

#### 4.1.3 Dimensión 3: Dirección

Tabla 4

*Estructura de la dimensión de la Dirección*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	8,6
Poco eficiente	36	51,4
Eficiente	28	40,0
Total	70	100,0

Válidos

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

#### Interpretación

Observando la tabla obtenida de los encuestados se tiene como resultado que el 100% de toda la muestra dieron como resultado que: el 51.43 % dieron como resultado poco eficiente, mientras que el 40 % dieron como resultado un valor eficiente y encontramos un resultado de 8.57 % deficiente. Podemos decir que se concluye que Los pacientes hospitalarios sienten que la dirección de la clínica américa posee una adecuada gestión administrativa eficaz, por esta razón, que se realiza una atención oportuna a en los pacientes. El problema que se percibe es Por falta de los recursos económicos asignados exclusivamente para la compra de los medicamentos



#### 4.1.4 Dimensión 4: Control

Tabal 5

##### *Estructura de la Dimensión de Control*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	8	11,4
Poco eficiente	16	22,9
Eficiente	46	65,7
Total	70	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

##### Interpretación:

Observando la tabla obtenida de los encuestados se tiene como resultado que el 100% de toda la muestra dieron como resultado que: el 22.86% dieron como resultado poco eficiente, mientras que el 65.71 % dieron como resultado un valor eficiente y encontramos un resultado de 11.43 % deficiente. Podemos decir que el 89.6 % de los pacientes internos tienen una respuesta hacia la gestión administrativa que es eficiente y el control que se realiza, En muchos casos, como documentación, firma del médico, presencia física del paciente. Para llevar un adecuado control de la receta medica

## 4.2 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

VARIABLE 2: Calidad de atención

Tabla 6

*Distribución de frecuencia de variable Calidad de Atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	11,0
Poco eficiente	49	49,0
Eficiente	40	40,0
Total	100	100,0

Válidos

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

Interpretación:

Podemos observar en la tabla obtenido como resultado de las encuestas que conforma el 100% de toda la muestra obtenida respondieron: que el 40% se obtuvo como resultado un valor eficiente, mientras que el 49% obtuvieron un valor poco eficiente y resultado de 11 % deficiente. Podemos mencionar que se concluye que el 89% de los clientes internos que acuden al servicio de farmacia de la clínica americana demuestra y tiene la percepción, que es muy difícil ingresar a un paciente hospitalizado, pero una vez que se recibe un servicio médico completo, pero no es posible entregar el medicamento de acuerdo con la necesidad del paciente desde el punto de vista de la rapidez en la atención y del stock de los medicamentos.

#### 4.2.1 DIMENSION 1: Elementos Tangibles

Tabla 7

*Distribución de la dimensión de Elementos Tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	5	5,0
Poco eficiente	49	49,0
Eficiente	46	46,0
Total	100	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

Interpretación:

Podemos observar en la tabla obtenido como resultado de las encuestas que conforma el 100% de toda la muestra obtenida respondieron: que el 46% se obtuvo como resultado un valor eficiente, mientras que el 49% obtuvieron un valor poco eficiente y resultado de 5 % deficiente. Entonces se puede mencionar que el 95% de los clientes internos que acuden al servicio de farmacia de la clínica americana demuestra y tiene la percepción que las condiciones del local, equipos médicos, material de comunicación es adecuado al momento de prestar la atención

#### 4.2.2 Dimensión 2 Fiabilidad

Tabla 8

*Distribución de la Dimensión de Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	18	18,0
Poco eficiente	54	54,0
Eficiente	28	28,0
Total	100	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

#### Interpretación:

Podemos observar en la tabla obtenido como resultado de las encuestas que conforma el 100% de toda la muestra obtenida dieron como respuesta que: el 54 % “poco eficiente”, el 28 % eficiente y encontramos un 18% dieron como resultado deficiente Entonces se concluye que el 82 % de la población que acude al servicio de farmacia de la clínica americana tiene algo de miedo al confiar al personal esto debido a que el personal de farmacia no da las indicaciones necesarias al uso adecuado de los medicamentos

#### 4.2.3 Dimensión 3 Capacidad de Respuesta

Tabla 9

*Distribución de la Dimensión de Capacidad de Respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	19	19,0
	Poco eficiente	63	63,0
	Eficiente	18	18,0
	Total	100	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

#### Interpretación:

Podemos observar en la tabla obtenido como resultado de las encuestas que conforma el 100% de toda la muestra dieron como respuesta que: el 63 % poco eficiente, el 18 % eficiente y el 19 % dieron como resultado un valor deficiente. Podemos decir y dar como un resultado de los pacientes encuestados que el 81% perciben que la capacidad con relación a una respuesta mas rápida por parte del personal que realiza actividades en el área de farmacia de la clínica americana demuestran capacidad, de dar solución a los problemas que puedan surgir ante las necesidades de adquirir medicamentos que puedan surgir para brindar tratamientos

#### 4.2.4 Dimensión 4: Seguridad

Tabla 10

*Distribución de la Dimensión de Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Deficiente	4	4,0
	Poco eficiente	76	76,0
	Eficiente	20	20,0
	Total	100	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

#### Interpretación:

Podemos observar en la tabla obtenido como resultado de las encuestas que constituye el 100% de toda la muestra dieron como respuesta que: el 76 % poco eficiente, el 20 % eficiente y un escaso 4 % deficiente. Entonces se puede decir que la mayoría de los pacientes hospitalizados internos y externos encuestados que son el 96 % perciben que el servicio en el área de farmacia da seguridad en la Clínica americana y es adecuado, considerando que hay equipos y medios que brindan comunicación como cámaras para proteger dicha instalación.

#### 4.2.5 Dimensión 5 Empatía

Tabla 11

Distribución de la Dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	8	8,0
Poco eficiente	52	52,0
Eficiente	40	40,0
Total	100	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes internos de la clínica americana de Juliaca

Interpretación:

Podemos observar en la tabla obtenido como resultado de las encuestas que constituye el 100% de la muestra respondieron: el 52 % dieron como resultado un valor poco eficiente, el 40 % dieron como resultado un valor eficiente y 8 % dieron resultado deficiente. Entonces, se concluye que el 92% de la población tiene la percepción de los con respecto a la empatía que brinda el personal que trabaja dentro del servicio de farmacia de la clínica americana es poco eficiente, brindan una atención regular esto se puede deber al poco personal que cuenta el servicio

### 4.3 Contratación de Hipótesis

#### 4.3.1 Hipótesis General

Ho: No existe una relación entre la gestión del servicio de farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada a los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021

H1: Existe una relación entre la gestión del servicio de farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada a los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021

Tabla 12

#### *Prueba Correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general*

			Gestión de medicamentos	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión de Medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	0,236*
		Sig. (bilateral)	.	0,049
		N	70	70
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	0,236*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,049	.
		N	70	100

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Los resultados del análisis nos dan como resultado que se tiene una correlación con un valor de significativa de nivel bajo ( $r_s = 0,236$ ) entre la gestión de medicamentos y calidad de atención. La correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral se puede decir que hay un grado de compatibilidad entre las 2 variables Como el resultado de valor obtenido con probabilidad  $p = 0,049$  es menor que el resultado  $P = 0,05$ , procedemos a rechazar la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna. la gestión en medicamentos del servicio de farmacia tiene relación significativa con calidad de atención que brinda el servicio de farmacia de la clínica americana de la ciudad de Juliaca del año 2021



### 4.3.2 Hipótesis Especifica

#### Primera Hipótesis

Ho: No existe relación entre la organización del servicio de la farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada a los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021

H1: Existe relación entre la organización del servicio de la farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada a los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021

Tabla 13

*Prueba Correlación de Rho de Spearman de la Primera hipótesis específica*

		Organiza ción	Calidad de Atención	
Rho de Spearman	Organizaci ón	Coeficiente de correlación	1,000	0,122
		Sig. (bilateral)	.	0,314
		N	70	70
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	0,122	1,000
		Sig. (bilateral)	0,314	.
		N	70	100

Interpretación: Los resultados con seguidos del análisis estadístico dan como valor de la existencia que existe una correlación con un nivel de significancia nula ( $r_s = 0,122$ ) entre la planificación y la atención de calidad que brinda el servicio de farmacia teniendo como resultado un valor con probabilidad  $p = 0,314$  es mayor que el valor con probabilidad crítico  $P = 0.05$ , se procede a rechaza la hipótesis alterna y se procede a acepta la hipótesis nula. Por tal motivo podemos dar como resultado que la planificación no tiene una relación muy significativa con la atención de calidad que recibe los pacientes que acuden al servicio de farmacia de la clínica americana 2021.

### 4.3.3 Hipótesis Especifica

#### Segunda Hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la dirección del servicio de farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021

H1: Existe relación significativa entre la dirección del servicio de farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021

Tabla 14

*Prueba Correlación de Rho de Spearman de la Segunda hipótesis específica*

		Dirección	Calidad de Atención
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,249*
	Dirección		.
		N	70
		Coeficiente de correlación	0,249*
		Sig. (bilateral)	0,038
	Calidad de Atención		.
		N	70
			100

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En los resultados obtenidos del análisis estadístico nos dan como resultado y nos brindan un valor de una correlación con un nivel de significancia baja ( $r_s = 0,249$ ) entre la dirección y calidad de atención que se brinda a los pacientes que acuden al establecimiento farmacéutico de la clínica americana. Obtenemos Como resultado La correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral se puede decir que hay un grado de compatibilidad entre las 2 dimensiones, el valor obtenido de la probabilidad  $p = 0,038$  el resultado obtenido es menor de el valor crítico  $P = 0.05$ , entonces se procedemos a rechazar la hipótesis nula y procedemos a aceptar la hipótesis alterna. Por tal motivo se puede decir que la dirección del servicio farmacéutico posee una relación bastante significativa con la atención de calidad que brinda el servicio de farmacia de la clínica americana 2021.

#### 4.3.4 Hipótesis Especifica

##### Tercera Hipótesis

Ho: No Existe relación significativa entre el control del servicio de farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021

H1: Existe relación significativa entre el control del servicio de farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021

Tabla 15

##### *Prueba correlación de Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica*

		Control	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	0,085
		Sig. (bilateral)	0,486
		N	70

Interpretación: Los resultados obtenidos del análisis estadístico dan como resultado y nos dan un valor de una correlación con un nivel de significancia nula ( $r_s = 0,085$ ) entre el control y la Calidad percibido por los pacientes internos y externos que acuden al servicio de farmacia. Como el valor de probabilidad  $p = 0,486$  nos da como resultado un valor mayor que el valor crítico  $P = 0.05$ , se procede a rechaza la hipótesis alterna y se procede a aceptar la hipótesis nula. Por tal motivo, se concluye que el control no posee relación significativa con la atención de calidad que reciben los pacientes que se encuentran y que acuden al servicio de farmacia de la clínica americana

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación puso énfasis en los siguientes temas relacionados con la gestión de medicamentos y también con la atención de calidad que brinda el personal del área de farmacia de la clínica americana de la Ciudad De Juliaca durante el año 2021.

Después de proceder a la recolección y toma de muestras en el Departamento de farmacia y poner en ejecución los instrumentos para la obtener resultados y datos, podemos confirmar que para la hipótesis general en cuanto a decir que si posee una correlación de entre la correcta gestión de medicamentos y con la calidad de atención que ofrece el Departamento de farmacia Asia los clientes que acuden a la clínica americana en la ciudad de Juliaca.

Durante el presente trabajo se expone a la variable de gestión de medicamentos y las dimensiones que posee dicha variable las cuales control dirección organización y planificación y se puede definir que la función de gestión en medicamentos es la encargada desde un punto de vista de la compra de medicamentos y a la ves poseer una relevancia fundamental con respecto al funcionamiento dentro de la organización, regulando los costos de producción y la capacidad de dar una respuesta. de los usuarios, de la misma manera, en la Organización Panamericana de la salud en el año 1979, señala que la gestión de en medicamentos tiene por objetivo principal la de garantizar la accesibilidad de la población hacia los medicamentos que son esenciales para cada tratamiento. Esta realidad toma más fuerza con la opinión de los pacientes que acuden a este servicio, con lo que respecta a la gestión en medicamentos señala que el 95% de los clientes que concurren al establecimiento farmacéutico mencionan que es eficiente porque se logra mantener un stock adecuado de los medicamentos

El resultado obtenido es parecido al de un investigador, como Del Carpio, J. (2013). En donde se visualiza la Satisfacción y calidad de servicio en su artículo científico en organismos públicos y privados de la capital Lima, encontramos que existe una correlación significativa y además positiva en lo que es la calidad y satisfacción de servicio. Cantidad de productos y servicios ( $r = .609$ ); En otras palabras, cuanto mayor sea la calidad que posee el producto y servicio

proporcionado por la institución, mayor será la complacencia del cliente. Asimismo, se puede decir que los usuarios, clientes o potenciales compradores de las instituciones tanto privadas como públicas de la ciudad de Lima en términos de calidad de producto y servicio son en términos generales y favorables, podemos decir, 35.1% menos o más están de acuerdo con la calidad que poseen los productos y servicios brindados por organismos públicos y privados y 29.9 % de acuerdo, mientras que las demás personas se encuentra en desacuerdo o también regularmente en desacuerdo. Asimismo, No se halló relación entre la calidad que posee un producto y servicio y alguna de las variables demográficas, sociales y organizativas consideradas estado civil, sexo, edad, nivel educativo, nivel ocupacional, y dentro del sector de actividad a que pertenecen al sector público o privado donde trabajan y donde residen), posiblemente por variables. Esto es independiente de su percepción del servicio y del producto

Por otro lado, en cuanto a la calidad de la atención puede variar con sus factores empatía seguridad respuesta confiabilidad y los elementos tangibles, se puede decir que es el conjunto de servicios básicos que esperan los clientes, además de los productos básicos o servicios, debido al precio, la imagen y la reputación del propio. Los servicios recibidos por los pacientes hospitalizados respaldan la instalación Este es como lo muestran los Encuestados, de los cuales el 89% piensa que servicios son desarrollados por el departamento de farmacia de la clínica estadounidense. La eficiencia no es alta, la calidad del servicio debe ser metas para cada establecimiento, sea cuando el cliente esté satisfecho o satisfechos.

En cuanto a los resultados de una investigación internacional relacionada con las variables de investigación de este estudio, Martínez (2013), sus resultados coinciden con la exigencia de un ejemplo que considere realizar nuevos flujos durante el procesos, y asignar cambios de responsabilidades, como dar diferentes responsabilidades, desde la reducción de tiempo, visualización de información real, nuevos informes de acuerdo con las nuevas necesidades, agregar nuevos requisitos fundamentales como mejor planeación, Relacionado con el estudio desarrollado por Urbina (2015), mencionó que Modelo de gestión de la calidad en los servicios farmacéuticos del Hospital Privado Duran Base en la ciudad de

Ambato en 2015, en Ecuador, con resultados como resultado 67,5% usuarios dijeron que la atención recibida en las farmacias fue muy buena, 90 usuarios dijeron que encontraron todas las recetas dispensadas por médicos en las farmacias, 75 usuarios respondieron que si hay mucho que mejorar en el servicio que brinda el área de farmacia; los resultados coinciden con lo obtenido en la presente encuesta, de acuerdo con la tabla 1 que muestra que el 57% pacientes hospitalizados afirmaron que la administración de medicamentos fue poco eficiente, de la misma manera, según el 9% que dijo que servicios recibidos en la farmacia clínica de americana de Juliaca No es efectivo , es decir, no lograron complacer plenamente las necesidades de los pacientes

En mención del primer objetivo específico que es Determinar cómo el proceso de recepción de receta médica por el personal técnico influye en la calidad de atención podemos determinar que esta capacidad de respuesta brindada por parte del personal del área de farmacia de la clínica americana tenemos que más del 63% considera poco eficiente ya que los clientes que acuden al servicio de farmacia demuestran que no hay una muy buena capacidad de respuesta ante los problemas que puedan surgir con relación a la dispensación de medicamentos por tal motivo no tenemos una muy buena atención de calidad

Un resultado parecido sobre La calidad del servicio prestado es visible en el estudio de Hernández, C. (2012). En el trabajo de tesis Evaluación de la calidad del servicio de las farmacias en San Nicolás, la Universidad Tecnológica de El Salvador, técnicas de ventas y marketing, concluye que el factor que aporta más a los clientes es el nivel de veracidad que tienen los empleados, la capacidad del servicio y la eficiencia, como la capacidad del empleado para resolver los problemas de atención hacia el cliente

En mención al segundo objetivo específico podemos mencionar y determinar como el análisis e interpretación de la receta médica por el personal técnico influye en la calidad de atención podemos determinar que esta se debe a la fiabilidad que puede brindar el personal del área de farmacia de la clínica americana podemos decir que el 54% de la población que acude al área de farmacia considera como poco eficiente ya que el personal no brinda una adecuada indicación del correcto uso de los medicamentos y esto genera desconfianza por parte de la población al

momento de adquirir sus medicamentos en el servicio farmacéutico esto genera que no se realice una adecuada atención

Un estudio similar de Ramos, L. (2015). En la tesis “Factores relacionados con la satisfacción con la calidad de la atención que se brinda a los usuarios externos Centro de Salud de Pícsi, 2015”, se concluyó que, en general, el índice de satisfacción de los clientes que acuden al centro con la salud es muy alto. , es la Dimensión con mayor insatisfacción, capacidad de respuesta, esto se debe a no encontrar solución a su problema o duda, por el contrario, cuando se demuestra empatía por parte del personal se logra representar el mayor nivel de aceptación del usuario.

En mención al tercer objetivo específico que es determinar cómo el proceso de la entrega y explicación de la información sobre medicamentos por parte Personal que trabaja en el departamento de farmacia de la clínica en la ciudad de Juliaca influye en la calidad de atención podemos determinar que esta se debe a la empatía por parte del personal del área de farmacia de la clínica americana de la ciudad de Juliaca tenemos como resultado que el 40 % de los pacientes que acudieron dan como un resultado eficiente por tal motivo podemos determinar que los pacientes tienen una percepción que los trabajadores son muy empáticos y que pueden brindar una adecuada atención hacia la población que acude a este servicio farmacéutico

Por su parte, Thompson (2010) destaca que, en una época presente, conseguir la satisfacción del cliente es una condición fundamental para posicionarse en la mente del cliente y, por tanto, en el mercado objetivo. Por este motivo, el objetivo de tener constantemente a todos los clientes felices ha traspasado los límites del área de marketing para convertirse en uno de los puntos más primordiales de todas las áreas ya sea de finanzas, producción y área que tengan una función principal, como recursos humanos de éxito. En compañías farmacéuticas.

En relación Por otro lado, Cabanillas Murillo (Perú 2020) en su investigación pretende determinar el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y uso para determinar el grado Satisfacción del paciente en la

instalación farmacéutica temiendo como resultado que al seguir unas buenas prácticas de dispensación se puede generar un aumento de satisfacción en la población y esto está muy relacionada con las buenas prácticas de dispensación esto genera una correcta atención en el servicio de farmacia en relación con el presente trabajo podemos definir que al realizar una correcta dispensación se puede obtener una atención de calidad

Por otro lado, Cabanillas Murillo (Perú 2020) en su investigación pretende determinar el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y uso para determinar el grado de Satisfacción del paciente en la instalación farmacéutica temiendo como resultado que al seguir unas buenas prácticas de dispensación se puede generar un aumento de satisfacción en la población en comparación con el resultado obtenido en la investigación que se tomó base se podemos definir que una correcta dispensación si puede mejorar y lograr satisfacer las necesidades del cliente que acude a estos servicios farmacéuticos por tal motivo se puede definir que una correcta atención y una correcta atención se puede mejorar la satisfacción de los usuarios al acudir al establecimiento farmacéutico de la clínica Americana de la ciudad de Juliaca durante el año 2021

Las habilidades directivas ayudan a los profesionales a destacarse en diferentes profesiones y en este caso, los farmacéuticos químicos que trabajan en entornos farmacéuticos que están involucrados en el cambio organizacional, deben ser liderados por un experto. Las personas son conscientes de los cambios que ocurren cada día, desde la evolución que la tecnología ha tenido, de una competencia más amplia con un enfoque en recursos humanos. Es por esto que las organizaciones necesitan un nuevo estilo de gestión

Para encabezar el cambio y lograr la misión y visión establecidas dentro de la organización. Con base en lo anterior, los profesionales deben aprender constantemente a ser capaces de aceptar los cambios de forma positiva y gestionar con integridad en la empresa u organización. Es por ello que debe fomentar un ambiente optimista y positivo en previsión de mejores resultados que se extiendan a su equipo de trabajo y le permitan alcanzar las metas que se proponga y en mejorar la productividad que tiene cada empresa. En vista de lo anterior, cabe



señalar que las habilidades blandas son necesarias para un desempeño favorable, independientemente del puesto que ocupen en la organización.

Finalmente, el manejo y uso de medicamentos por parte del personal técnico de la agencia farmacéutica es muy importante para evitar posibles daños a los pacientes o usuarios del por uso inadecuado de medicamentos que si la normativa vigente, no cumpliera. existe riesgo de automedicación, reacciones adversas en humanos (interacciones medicamentosas), drogodependencia, bacterias resistentes a medicamentos, entre otras acciones negativas en el cuerpo del paciente o usuario.

Por ultimo podemos mencionar que en este resultado se determinaron que se posee una relación positiva entre la dimensión de los elementos tangible con la calidad de atención, que brinda el personal del servicio de farmacia y está muy relacionada con la satisfacción hacia el cliente hospitalizado que acude a este servicio de farmacia de la clínica americana

La cual está determinada por un resultado dándonos como un valor indicando que posee un valor de más del 95 % de las personas tiene una percepción positiva a los elementos más llamativos de este establecimiento farmacéutico, entonces se puede decir que la relación que posee cada variable está muy ligada ya que la población que acude a este servicio tiene una percepción positiva en cuanto a la atención que brinda con los elementos tangibles que posee el área de farmacia

## **VI CONCLUSIONES**

En relación a la presente investigación científica y obteniendo resultados y se han tomado en cuenta las variables y todas las dimensiones correspondientes y que han sido sometidos a un exhaustivo trabajo, donde podemos dar como conclusiones a las siguientes:

### **Primera.**

En relación a los resultados conseguidos en la tabla 12 y dada la interpretación del análisis estadístico nos dan como resultado que se tiene una correlación baja ( $r_s = 0,236$ ) en relación de la gestión de medicamentos y la atención de calidad que brinda el área de atención de farmacia de la clínica americana de la ciudad de Juliaca 2021. obtenemos Como resultado un valor de probabilidad  $P = 0.049$  este resultado es menor que el valor crítico  $P = 0.05$ , procedemos a rechazar la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna. con esta afirmación podemos decir que por tal motivo podemos dar como un resultado que la gestión en medicamentos que brinda el servicio de farmacia Hay una relación importante con la calidad de atención que brinda el área de farmacia de la clínica americana de la ciudad de Juliaca del año 2021

### **Segunda.**

En relación a los resultados conseguidos en la tabla 13 y dada la interpretación del análisis estadístico dan como resultado que se tiene una correlación nula ( $r_s = 0,122$ ) entre la dimensión de la planificación y la calidad de atención que brinda el servicio de farmacia de la clínica americana de la ciudad de Juliaca 2021 Como el valor de probabilidad  $p = 0,314$  es mayor que el valor crítico  $P = 0.05$ , procedemos a rechaza la hipótesis alterna y se procede a aceptar la hipótesis nula. Por tal motivo podemos dar como resultado que la planificación no tiene una relación significativa con respecto a la calidad de atención que recibe los clientes que acuden al área de farmacia de la clínica americana 2021.

### **Tercera.**

En relación a los resultados obtenidos dentro de la tabla 14 y dada la interpretación del análisis estadístico dan cuenta que se tiene una correlación baja ( $r_s = 0,249$ )

entre la dirección y calidad de atención recibido por los usuarios tanto internos como externos que acuden al establecimiento farmacéutico de la clínica americana. Obtenemos Como el resultado del valor de probabilidad  $p = 0,038$  da un resultado menor que el valor crítico  $P= 0.05$ , se procede a rechazar la hipótesis nula y procedemos a aceptar la hipótesis alterna. Por tal motivo se puede decir que la dirección del servicio farmacéutico posee una relación muy significativa con la atención de calidad que brinda el servicio de farmacia de la clínica americana 2021.

#### **Cuarta**

En relación a los resultados obtenidos dentro de la tabla 15 y dada la interpretación del análisis estadístico dan cuenta que se tiene una correlación nula ( $r_s = 0,085$ ) entre el control y la atención de calidad recibido por los pacientes que se apersonan al Departamento de farmacia. Como el resultado del valor de probabilidad  $p = 0,486$  es menor que el valor crítico  $P= 0.05$ , se procede a rechaza la hipótesis alterna y se procede a aceptar a la hipótesis nula. Por tal motivo, se procede a mencionar que el control no tiene relación significativa con la atención de calidad que reciben los pacientes internos del servicio de farmacia de la clínica americana

## **VII.RECOMENDACIONES**

Tomando como referencia los resultados y conclusiones obtenidos en esta encuesta y los conocimientos adquiridos en las materias de Gestión de medicamentos y la atención de calidad en el Departamento de farmacia de la clínica americana, se puede desarrollar las recomendaciones:

### **Primera.**

Mejorar la gestión de medicamentos apoyando y mejorando el proceso de adquisición de medicamentos porque que se a visualizado en algunos casos no cumplen con las necesidades de los clientes que acuden a este servicio. Contar con los medicamentos necesarios es un punto importante y fundamental para garantizar un acceso adecuado a brindar una atención en salud óptima para la población. Por ello, la gestión de en medicamentos debe cumplir como objetivo principal mantener un stock adecuado de medicamentos permanente y tener los medicamentos oportunos, para asegurar una atención de calidad y satisfacer la demanda de los clientes que acuden a este servicio de farmacia y así obtener un mejor beneficio y mejores resultados

### **Segunda.**

Optimizar los elementos tangibles del área de farmacia de la clínica americana de Juliaca para que los usuarios creen conciencia sobre los servicios de farmacia mediante la mejora de la infraestructura, los equipos de tecnología médica, los instrumentos médicos y poniendo más énfasis al marketing como llevar un letrero que especifique el área de farmacia y sobre todo mantener una logística adecuada e independiente para poder realizar las comprar en los medicamentos para realizar una atención especializada

### **Tercera.**

Mejorar la confiabilidad por parte del personal del área de farmacia de la clínica americana de Juliaca para que los clientes que acuden a este servicio mejoren su percepción y así Se pueda desarrollar mejores reformas para controlar el servicio que ofrece el Departamento de farmacia y mejorar la calidad de entrega de medicamentos a los usuarios que acuden al servicio de farmacia. Muchas veces no

se puede realizar este gran cambio debido a la falta de personal que posee el servicio por tal motivo se tiene que realizar la contratación de más personal para el área y así mejorar en el proceso de dispensación y revertir los resultados de fiabilidad los cuales son indispensables para brindar un servicio de calidad.

**Cuarta.**

Mejorar la planificación del área de farmacia para que los clientes tanto hospitalizados como clientes externos que acuden a este servicio mejoren la percepción que tienen sobre el servicio que ofrece el departamento de farmacia de la clínica americana de la ciudad de Juliaca Mejorando las solicitudes de compra de acuerdo con la coordinación realizada con las áreas administrativas de la clínica se puede mejorar muchos procesos y aminorar tiempos perdidos Los medicamentos generalmente se compran cuando ya no necesitan y ya se compraron afuera de la institución por tal motivo generamos una mala imagen

## REFERENCIAS

- Aguirre-Bozafa, F. (2018). El rol de la enfermería de práctica avanzada en atención primaria en Chile. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.03.006>
- Bernal Carrasco, J. D. R. (2017). *Influencia Entre La Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Cliente En La Cadena De Boticas Inkafarma, Chiclayo-2016*.  
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3202582>
- Cabanillas Murillo, J. S. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45806>
- Calla Calla, H. M. (2018). *Caracterización del consumo de medicamentos; automedicación responsable, automedicación y autoprescripción en usuarios de boticas ubicadas en San Juan de Lurigancho 2016-2017*.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1468>
- Caro, M. M., San-Martín, M., Delgado-Bolton, R., & Vivanco, L. (2017). Empatía, soledad, desgaste y satisfacción personal en Enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile. *Enfermería Clínica*, 27(6), 379-386.  
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.04.007>
- Castillo Saavedra, E. F., Rosales Márquez, C., & Reyes Alfaro, C. E. (2020). *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. *MediSur*, 18(4), 564.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000400564](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564)
- Castillo, R. (2019). Role of the disposition to technology in the evaluation of tangible and non-tangible elements of after sales services *Tec Empresarial*; Vol 13 No

2 (2019); 3-18; TEC Empresarial; Vol. 13 Núm. 2 (2019); 3-18.  
<https://doi.org/10.18845/te.v13i2.4491>

Chavez Añazco, E., & Tinoco Huaranga, R. J. (2015). *Buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"–Huancayo para el uso racional del medicamento*  
<http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/32>

Dávila Olave, M., & Jaramillo Cabrera, J. J. (2020). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para el servicio farmacéutico de baja complejidad en una empresa del sector retail del Valle del Cauca.  
<http://hdl.handle.net/10893/19673>

Dahir, C., Hernandorena, C., Chagas, L., Mackern, K., Varela, V., & Alonso, I. (2015). La automedicación: un determinante en el uso racional de medicamentos. Evidencia, actualización en la práctica ambulatoria, 18(2).  
<https://evidencia.org.ar/index.php/Evidencia/article/view/6328>

Escobar, L. E. Z. (2017). *Meta análisis de una intervención educativa para el uso adecuado de Medicamentos, 2014*. In *Crescendo*, 8(1), 30-40.  
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1501>

Esquivel Lázaro, R. V. (2019). *Relación de las competencias gerenciales de los Químicos Farmacéuticos con la productividad en el servicio de farmacia de la clínica de la ciudad de Trujillo, 2019*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37951>

Evans, J., & Lindsay, W. (2017). *Administración y control de calidad*. México: Cengage.

<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.-Lindsay.pdf>

Fajardo, T., Fajardo, H., & Pinto, L. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 16(47), 107-117.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673072>

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32)

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/6911>

Faune Pinto, C. D. P. (2016). Rediseño de la gestión del stock de medicamentos de la Farmacia de un Hospital Público.

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/140397>

Gamboa Hernández, K. A., Gonzalez Velandia, D. F., Palacios Villamizar, C. A., & Rojas Quintana, G. O. (2021). Nivel de empatía en profesionales y estudiantes de la salud. Una revisión narrativa (Doctoral dissertation, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias de la Salud, Enfermería, Bucaramanga.).

<http://hdl.handle.net/20.500.12494/33925>

Ganen, O. R., Millian, A. J. G., Carbonell, L. A., & Cabrera, P. L. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(4), 1-10.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252017000400007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007)

Gayoso-Rey, M., Martínez-López de Castro, N., Paradela-Carreiro, A., Samartín-Ucha, M., Rodríguez-Lorenzo, D., & Piñeiro-Corrales, G. (2020). Metodología lean: Diseño y evaluación de un modelo estandarizado de almacenaje de medicación. [LEAN methodology: design and assessment of a standardized medication storage model] *Farmacia Hospitalaria : Organo Oficial De Expresion Cientifica De La Sociedad Espanola De Farmacia Hospitalaria*, 45(1), 3-9. doi:10.7399/fh.11365

<http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11365>



- Gomez Gil, P. Y. (2017). Factores asociados a la automedicación con aines en pacientes ambulatorios de la consulta externa de Cirugía.
- González Pérez, J. (2016). Automedicación: revisión bibliográfica. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/20476>
- González, R., Bestard, J., Blanco, E., Elías, R., Berenguer, M., & Aroche, A. (2020). Las relaciones con el paciente en el marco institucional. *Revista Cubana de Medicina*, 15(4). <http://www.revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/1024>
- Herranz-Alonso, A., Rodríguez-González, C. G., Sarobe-González, C., Álvarez-Díaz, A., & Sanjurjo-Sáez, M. (2020). Organización y gestión interna del servicio de farmacia. *Farm. hosp*, 5-10. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190468>
- Herrera, B., & Mishel, W. (2018). *Diagnóstico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la farmacia del Hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación (Bachelor's thesis, Quito: UCE)*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15705>
- Hierrezuelo Rojas, N., Alvarez Cortés, J. T., Subert Salas, L., González Fernández, P., & Pérez Hechavarría, G. D. L. A. (2017). Calidad del proceso en la ejecución del programa de riesgo reproductivo preconcepcional. *Medisan*, 21(5), 518-526.
- Humpiri Apaza, J. D. Caracterización del control interno en los sistemas administrativos de la red de establecimientos de salud de la provincia de San Román-Juliaca, 2018. Julio Bolívar, N. A., Catuna Gómez, A. C., & Bolaño Coronado, A. E. (2018). Grado de tercerización en los procesos logísticos del sector farmacéutico en Santa Marta. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16558>
- López, J. R. T., Castro, M. G., Molini, J. A. T., Durán, A. G., & Oliva, M. S. R. (2020). Importancia de la empatía en el estado de salud. *Hygia de enfermería: revista*

científica del colegio, (103), 10-17.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506823>

López-Cabra, C. A., Gálvez-Bermúdez, J. M., Domínguez-Domínguez, C., del Pilar Urbina-Bonilla, A., Calderón-Ospina, C. A., & Vallejos-Narváez, Á. (2016). Automedicación en estudiantes de medicina de la Universidad del Rosario en Bogotá DC, Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Químico-Farmacéuticas*, 45(3), 374-384.  
<https://doi.org/10.15446/rcciquifa.v45n3.62018>

Lucero, J. H. P., Romo, M. M. M., & Laso, A. L. D. R. O. (2020). Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo de la competitividad farmacéutica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 893-927.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608896>

Macedo, S. M. K. D., Almeida Barboza, A. R. C. D., Borges, F., Crozeta Figueiredo, K., Peres, A. M., & Assis, F. (2019). Cultura de seguridad del paciente: evaluación de los enfermeros en la atención primaria a la salud. *Enfermería Global*, 18(56), 365-397.  
<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.4.352261>

Miranda, L. (2017). Atención farmacéutica en paciente oncológico ambulatorio. *Contacto Científico*, 7(4).

Morales-Ysuhuaylas, J. L., & Peralta-Ugarte, E. (2019). Automedicación responsable en estudiantes de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional Hermilio Valdizán. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 3(1), 25- 29  
<https://doi.org/10.35839/repis.3.1.251>.

Narváez, G., & Alejandra, M. (2016). *Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del hospital Vozandes de la ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Quito: UCE.)*

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10006>

- Ortega Bolaños, J. (2018). ¡ Los modelos preventivos más necesarios hoy!. <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n3/275-278/>
- Perspectivas políticas sobre medicamentos de la OMS — Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales [en línea]. Ginebra: 2002;[accesado 01/09/2018]. Disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/pdf/s4874s/s4874s.pdf>
- Pillaca-Medina, M. L., & Carrión-Dominquez, K. (2016, October). Automedicación en personas adultas que acuden a boticas del distrito Jesús Nazareno, Ayacucho 2015. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 77, No. 4, pp. 387-392). UNMSM. Facultad de Medicina. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832016000400011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832016000400011&script=sci_arttext)
- Puertas, E. B., Sotelo, J. M., & Ramos, G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7603369/>
- Ramos Torres, L. A. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Pícsi* 2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2116>
- Ramos, M., & Camilo, S. (2020). Propuesta de mejora operacional para el área de planeación de la compañía Altea Farmacéutica. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/11738>
- Rengifo Mendoza, J. A., Gómez Valencia, M. F., & Melo Pérez, D. A. (2019). Prevalencia y factores asociados a la automedicación en un grupo del adulto mayor de la comuna 6 de Cali Valle en el 2019 (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali). <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/1534>
- Rodríguez Mendoza, S. N. (2017). *Evaluación al personal técnico de farmacia sobre el cumplimiento de gestión y uso de medicamentos 5.2, Clínica San Gabriel*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8708>

- Rodríguez San Miguel, P., & Roig Sanchís, N. (2020). Importancia de la integración e implementación de un Modelo de Gestión de Medicamentos en programas de Cooperación Internacional. <https://doi.org/10.37536/RIECS.2020.5.1.204>
- Rodríguez, D. E. C., & Carvajal, N. E. J. (2018). Cultura de seguridad del paciente en enfermeros de atención primaria. Revista <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1245>
- Rodríguez-León, J., & Pachón-Rincón, M. (2021). Estudio de pronóstico para la planeación, caso de estudio empresa distribuidora del sector farmacéutico. Revista UIS Ingenierías, 20(4), 59-78. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistauisingenierias/article/view/11355>
- Rodríguez-Pardo, J., Fuentes, B., de Leciñana, M. A., Campollo, J., Castaño, P. C., Ruiz, J. C., ... & Tejedor, E. D. (2020). Atención al ictus agudo durante la pandemia por COVID-19. Recomendaciones Plan Ictus Madrid. Neurología, 35(4), 258-263. <https://doi.org/10.1016/j.nrl.2020.04.008>
- Roldán, Q. J. (2016). Farmacovigilancia: datos sobre el estado actual de esta disciplina en Chile. Revista Médica Clínica Las Condes, 27(5), 585-593. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864016300839>
- Roque, W. D. V. (2020). LA INFLUENCIA DE LA PROGRAMACION DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN LA GESTIÓN LOGISTICA DE LOS HOSPITALES NIVEL III DE ESSALUD. Revista de Investigaciones (Puno)-Escuela de Posgrado de la UNA PUNO, 9(2), 1587-1600. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2140>
- Ruiz Matute, H. K., & Úbeda Palacios, B. M. (2018). Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del centro de salud Perla María Norori, León durante el período febrero-marzo 2018 (Doctoral dissertation). <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6837/1/240502.pdf>
- Salazar, J. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión. Sinergia e innovación, 2(1),

160-227. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/219>  
<http://hdl.handle.net/10757/337078>

San Miguel, P. R., & Sanchís, N. R. (2020). Importancia de la integración e implementación de un Modelo de Gestión de Medicamentos en programas de Cooperación Internacional. *Revista de Investigación y Educación en Ciencias de la Salud (RIECS)*, 5(1), 23-32.  
<https://doi.org/10.37536/RIECS.2020.5.1.204>

Thompson, I. (2021). *La Satisfacción del Cliente*. Madrid, Madrid, España  
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3142>

Tandaypan Cruz, N. M. (2017). Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (bpd) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio–diciembre del 2016.  
<http://dsapce.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7463>

Urbina Salazar, A. D. R. (2016). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015 (Master's thesis)*.

<https://1library.co/document/q2mkw6ry-modelo-gestion-calidad-servicio-farmacia-hospital-basico-privado.html>

Valer Rojas, E. J. (2019). Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/11598>

Villota, W. A. C., Espinoza, D. J. G., & Tobar, J. A. P. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la economía latinoamericana*, (229).  
<https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2017i22933.html>

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO:  
AUTOR:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS			
<p><b>Problema general:</b> ¿De que manera la Gestión en medicamentos se relaciona con atención de calidad que brinda el servicio de farmacia en la clinica dela Ciudad de Juliaca 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1.- de que manera el proceso de recepción de receta médica por el personal técnico influye en la atención</p> <p>2.- de que manera el análisis e interpretación de la receta médica por el personal técnico influye en laatención brinda</p> <p>3.-de que manera el acto de la entrega y explicación de la información sobre medicamentos por parte del personal técnico de lacadena de Boticas influye en la atención brinda</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar Como la Gestión de medicamentos influye en la calidadde atención en el servicio de farmacia en la clinica de la Ciudad de Juliaca 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1.-Determinar como el proceso de recepción de receta médica por el personal técnico influye en la calidad de atención</p> <p>2.-determinar como el análisis e interpretación de la receta médica por el personal técnico influye en lacalidad de atención</p> <p>3.-determinar como el proceso de la entrega y explicación de la información sobre medicamentos por parte del personal técnico de el servicio de farmacia en la clinica dela ciudad de Juliaca influye en la calidad de atención</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación entre la gestión de los medicamentos y la calidad de atención que brinda el servicio de farmacia en la clinica de la Ciudad de Juliaca 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe una relación entre la gestión del servicio de farmacia de la clinica y la calidad de atención que brindadaa los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021</p> <p>Existe relación entre la organización del servicio de la farmacia de la clinica y la calidad de atención que brindadaa los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección del servicio de farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021</p> <p>Existe relación significativa entre el control del servicio de farmacia de la clínica y la calidad de atención que brindada los clientes que acuden a este establecimiento farmacéutico en la Ciudad de Juliaca 2021</p>	<p><b>Variable / categoría 1: gestión en medicamentos</b></p> <p><b>Concepto: Colocar el concepto correspondiente a la variable.</b></p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2014), la definen a esta característica como que puede fluctuar y es probable que se midan o visualicen cambios. En el presente estudio, la gestión del consumo de drogas se estableció como la primera variable y también es una variable que indica aspectos de planificación, organización e implementación. Y control</p>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Planificación	metas -objetivos -estrategias -planes -estructura	1-4	
			Organización	recursos humanos	5-10	Muy eficiente =5
			Ejecución	motivación -distribución -comunicación	11-15	Eficiente =4 Regular =3 Deficiente=2
			Control	normas -acciones -confianza	16-20	Muy deficiente =1

## POBLACIÓN:

La población en estudio se consideraría tanto a los pacientes que acuden al establecimiento ya sean internos o externos y esta conformada por 145 personas

## ENFOQUE:

probabilístico

TIPO: cuantitativo

NIVEL: descriptivo

DISEÑO: no

experimental

## TIPO DE MUESTREO:

El muestreo probabilístico, aleatorio para seleccionar a los pacientes ya que todos los elementos se seleccionan con la misma probabilidad

## TAMAÑO DE MUESTRA:

Para el siguiente estudio se tendrá una muestra de 100 personas encuestadas de una población de 145 personas que acuden al establecimiento

## Variable/ categoría 2: calidad de atención

**Concepto:** Colocar el concepto correspondiente a la variable.

La Carta Magna enfatiza que la asistencia sanitaria debe ofrecer calidad, eficiencia y eficacia. La calidad ha sido determinada por muchos enfoques diferentes. Esto significa integridad, consistencia en el servicio, atención rápida, cumplimiento de políticas y procedimientos, satisfacción del cliente o completa satisfacción. (Evans & Lindsay, 2017)

<u>Dimensiones</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Ítems</u>	<u>Niveles o rangos</u>
Elementos tangibles	equipos	1-4	Muy eficiente = 5 Eficiente = 4 Regular = 3 Deficiente = 2 Muy deficiente = 1
	-instalaciones		
-empleados			
Fiabilidad	-promesas	5-9	
	-manejo de problemas		
	-cumplimiento de servicio		
Capacidad respuesta	de -personal	10-13	
-rapidez			
-tiempo			
-ayuda			
Seguridad	-forma eficaz	14-17	
	servicio		
empatía	-equidad	18-22	
	atención		
	-comunicación		
	-comprensión		
	-trato de los empleados		

## ANEXO 2: Matriz operacionalización de variables

Variable 1	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
gestión en medicamentos	Hernández, Fernández y Baptista (2014), la definen a esta característica como que puede fluctuar y es probable que se midan o visualicen cambios. En el presente estudio, la gestión del consumo de drogas se estableció como la primera variable y también es una variable que indica aspectos de planificación, organización e implementación. Y control	Según Pérez (2010), La mejora continua ayudara a que los colaboradores mejoren sus estrategias de trabajo y así podrán alcanzar los objetivos de la empresa y así mejorar la planificación en el abastecimiento.	Planificación	metas -objetivos -estrategias -planes -estructura	Muy eficiente = 5 Eficiente =4 Regular =3 Deficiente= 2 Muy deficiente =1	encuestade pregunta de acuerdo con la Escala de Likert
			organización	recursos humanos		
			ejecución	-motivación -distribución -comunicación		
			Control	-normas -acciones -confianza -trato de los empleados		



Variable 2	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
<b>Calidad de atención</b>	La Carta Magna enfatiza que la asistencia sanitaria debe ofrecer calidad, eficiencia y eficacia. La calidad ha sido determinada por muchos enfoques diferentes. Esto significa integridad, consistencia en el servicio, atención rápida, cumplimiento de políticas y procedimientos, satisfacción del cliente completa satisfacción. (Evans & Lindsay, 2017)	La calidad de servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud	Elementos tangibles	equipos -instalaciones -empleados	Muy eficiente = 5 Eficiente =4 Regular =3 Deficiente= 2 Muy deficiente =1	encuesta de pregunta de acuerdo con la Escala de Likert
			fiabilidad	-promesas -manejo de problemas -cumplimiento deservicio		
			Capacidad respuesta	de personal -rapidez -tiempo -ayuda -forma eficaz		
			seguridad			
			Empatía	servicio -equidad  atención -comunicación -comprensión		

### ANEXO 3

#### FICHA CUESTIONARIO VARIABLE 1 GESTION DE MEDICAMENTOS

#### INSTRUCCIONES

marcar con una (X) la alternativa que mas se acerca asu

respuesta MD= Muy deficiente

D= Deficiente

R= Regular

E=eficiente

ME muy eficiente

Nº	item	RESPUESTAS				
		MD	D	R	E	ME
1	La misión del servicio de Farmacia está claramente definida.					
2	La misión del servicio de Farmacia . está de acorde con el Plan Operativo institucional					
3	El Servicio de Farmacia cuenta con un Plan de actividades que debe cumplir.					
4	El Servicio de Farmacia cuenta con la infraestructura adecuada para brindar sus servicios.					
5	El Servicio de Farmacia cuenta con una estructura orgánica para la mejora para la mejora de la calidad de los servicios.					
6	El Servicio de Farmacia . cuenta con personal capacitado para su atención.					
7	Para una adecuada distribución de sus funciones, cuenta con un Manual de procesos					
8	El personal muestra predisposición a brindarle atención en la recepción, dispensación de medicamentos y solicitudes de los reclamos de los diversos servicios.					
9	En lo personal percibe que ha mejorado el servicio de atención.					
10	Percibe que el personal hace uso adecuado de la tecnología para optimizar los servicios.					
11	Son atendidos con amabilidad y oportunamente por parte del personal.					
12	El Servicio de Farmacia . hace el retiro oportuno de los medicamentos que se encuentran vencidos y los cambia con prontitud.					

13	El servicio de Farmacia tiene stock de medicamentos en caso de existir alguna contingencia.					
14	La publicación de avisos o comunicados, son oportunos y se cumplen.					
15	Existe publicación anticipada, comprensible y adecuada difusión de los medicamentos que existen en la farmacia.					
16	Existen normas o guías visibles respecto a la actividad que realiza el Servicio de Farmacia ..					
17	Existe control mediante sistemas computarizados, cuando se realiza la entrega y recepción de medicamentos.					
18	Existen medidas correctivas en cuanto a la calidad de los servicios.					
19	Se percibe el trabajo en equipo del personal que presta el servicio.					
20	Frente a un problema, percibe al personal motivado, demostrando interés en solucionarlo.					

## FICHA CUESTIONARIO VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCION

### INSTRUCCIONES

marcar con una (X) la alternativa que más se acerca a su

respuesta MD= Muy deficiente

D= Deficiente

R= Regular

E=eficiente

ME muy eficiente

Nº	item	RESPUESTAS				
		MD	D	R	E	ME
1	La Farmacia cuenta con un equipamiento tecnológico y moderno.					
2	Las instalaciones físicas de la Farmacia son visiblemente atractivas.					
3	El personal de la Farmacia . tiene buena presencia.					
4						

	En la Farmacia el material asociado al servicio marketing es visualmente atractivo				
5	Cuando la Farmacia promete hacer algo en una fecha determinada(Promociones,descuentos), lo cumple.				
6	Cuando tiene un problema, la Farmacia muestra un interés sincero por solucionarlo.				
7	La Farmacia lleva a cabo el servicio bien a la primera(primer dispensacion)				
8	La Farmacia lleva a cabo sus promociones en el momento que promete que va a hacerlo				
9	El personal de la farmacia pone énfasis en los diversos trámites para evitar errores.				
10	El personal de la Farmacia le comunica con exactitud cuándo se llevaran a cabo otras actividades				
11	El personal de Farmacia le proporciona un servicio rápido.				
12	El personal de Farmacia siempre está dispuesto a ayudarlo.				
13	El personal de Farmacia nunca está demasados ocupados para responder a sus preguntas.				
14	El comportamiento del personal de Farmacia le inspira confianza.				
15	Se siente seguro en sus transacciones con la Farmacia .				
16	El personal de Farmacia suele ser Cortez con Usted.				
17	El personal de Farmacia tiene los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.				
18	La Farmacia le proporciona atención individualizada.				
19	La Farmacia tiene horarios de atención adecuados para todos los usuarios.				
20	La Farmacia cuenta con personal que le brinda una atención personalizada				
21	La Farmacia se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.				
22	La Farmacia comprende y soluciona las necesidades de los usuarios.				

## ANEXO 4

Validación de los instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTION DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	La misión del servicio de Farmacia está claramente definida.	x		x		X		
2	La misión del servicio de Farmacia . está de acorde con el Plan Operativo institucional	X		x		x		
3	El Servicio de Farmacia cuenta con un Plan de actividades que debe cumplir.	X		x		X		
4	El Servicio de Farmacia cuenta con la infraestructura adecuada para brindar sus servicios.	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Planificación</b>							
5	El Servicio de Farmacia cuenta con una estructura orgánica para la mejora para la mejora de la calidad de los servicios.	X		x		X		
6	El Servicio de Farmacia . cuenta con personal capacitado para su atención.	X		X		X		

7	Para una adecuada distribución de sus funciones, cuenta con un Manual de procesos	X		X		X		
8	El personal muestra predisposición a brindarle atención en la recepción, dispensación de medicamentos y solicitudes de los reclamos de los diversos servicios.	X		X		X		
9	En lo personal percibe que ha mejorado el servicio de atención.	x		X		x		
10	Percibe que el personal hace uso adecuado de la tecnología para optimizar los servicios.	x		x		X		
	<b>DIMENSION 3 ejecución</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Son atendidos con amabilidad y oportunamente por parte del personal.	X		x		X		
12	El Servicio de Farmacia . hace el retiro oportuno de los medicamentos que se encuentran vencidos y los cambia con prontitud.	X		X		X		
13	El servicio de Farmacia . tiene stock de medicamentos en caso de existir alguna contingencia.	X		X		X		
14	La publicación de avisos o comunicados, son oportunos y se cumplen.	X		X		X		
15	Existe publicación anticipada, comprensible y adecuada difusión de los medicamentos que existen en la farmacia.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4 Control</b>	X		X		X		
16	Existen normas o guías visibles respecto a la actividad que realiza el Servicio de Farmacia ..	X		X		X		
17	Se percibe el trabajo en equipo del personal que presta el servicio.	x		X		X		

18	Existe control mediante sistemas computarizados, cuando se realiza la entrega y recepción de medicamentos.	x		X		X		
19	Existen medidas correctivas en cuanto a la calidad de los servicios.	x		X		X		
20	Frente a un problema, percibe al personal motivado, demostrando interés en solucionarlo.	x		x		X		

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Elementos tangibles							
1	La Farmacia . cuenta con un equipamiento tecnológico y moderno.	X		x		X		
2	Las instalaciones físicas de la Farmacia . son visiblemente atractivas.	X		X		X		
3	El personal de la Farmacia . tiene buena presencia.	X		X		X		
4	En la Farmacia , el material asociado al servicio marketing es visualmente atractivo	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> fiabilidad							
5	Cuando la Farmacia . promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	X		x		X		

6	Cuando tiene un problema, la Farmacia . muestra un interés sincero por solucionarlo.	X		X		X		
7	La Farmacia . lleva a cabo el servicio bien a la primera.	X		X		X		
8	La Farmacia . lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	X		X		X		
9	El personal de la farmacia . pone énfasis en los diversos trámites para evitar errores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El personal de la Farmacia . le comunica con exactitud cuándo se llevaran a cabo otros servicios	X				X		
11	El personal de Farmacia . le proporciona un servicio rápido.	X				X		
12	El personal de Farmacia . siempre está dispuesto a ayudarle.	X				X		
13	El personal de Farmacia . nunca está demasiados ocupados para responder a sus preguntas.	X				x		
	<b>DIMENSIÓN 4 seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El comportamiento del personal de Farmacia . le inspira confianza.	X		x		X		
15	Se siente seguro en sus transacciones con la Farmacia .	X		X		X		
16	El personal de Farmacia . suele ser Cortez con Usted.	x		X		X		
17	El personal de Farmacia . tiene los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	X		x		x		



	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>18</b>	La Farmacia . le proporciona atención individualizada.	X		x		X		
<b>19</b>	La Farmacia . tiene horarios de atención adecuados para todos los usuarios.	X		X		X		
<b>20</b>	La Farmacia . cuenta con personal que le brinda una atención personalizada	X		X		X		
<b>21</b>	La Farmacia . se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	X		X		X		
<b>22</b>	La Farmacia . comprende las necesidades específicas de los usuarios.	x		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: MOROCCO NAUPA Ruth Lea. DNI: 02915839 FIRMA

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Peruana Unión	Mg. Salud Pública - Mención en	2005 - 2008
02		Materno Infantil	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Peruana Unión	Docente Asociada	Juliaca	2006 - 2014	Docente
02	Clínica Americana - Juliaca	Jefatura Área Epidemiología	Juliaca	2013 - 2021	Coordinación
03					

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> **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

Lima, .....de ag

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA ESPINOSA Yosi William DNI: 44491203 FIRMA



**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Andina Nestor Caceres	Maestría en Salud Pública	2019-2021
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Centro de salud Achaya -Julaca	Jefe area de Farmacia	Julaca	2020-2021	gestión del servicio de farmacia
02					
03					

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Velveth Zoraya Medrano Aguilar DNI: 41153156 FIRMA



**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA	MAESTRA EN GERENCIA DE LOS	2009-2011
02		SERVICIOS DE LA SALUD	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	CENTRO DE SALUD OCHO SUR	COORDINADORA	JULIACA	2020-2021	DIRIGIR LAS ATENCIONES
02		CENTRO MATERNO			MATERNAS
03					

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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

Lima, <sup>03</sup>.....de agosto de 2021

## ANEXO 5

### Base de datos para la confiabilidad

VARIABLE 1 GESTION DE MEDICAMENTOS																				VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCION																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	2	
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3
2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	2	3	3	3	3	5	4	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	2	5	5	5	2	2	
4	2	3	4	4	3	4	2	4	2	5	5	5	3	2	2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	5	3	5	2	2	
2	2	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	
5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	5	3	4	5	2	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	5	2	3	
5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	3	3		
4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	2	4	5	3	3	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3		
4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	3	2	3	5	5	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3		
4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4		
5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	2	3	4	5	4	3	5	4	5	2	4	3	3	
4	3	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	2	4	4	4	3	3		
4	2	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	5	3	4	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4		
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	
5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	

## Anexo 6

### Prueba de Confiabilidad

Para la variable Gestión de medicamentos Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,932	0,935	20

Inferencia:

Con base en los resultados obtenidos de la prueba de alfa de Cronbach con un valor obtenido de 0.935, se determinó que la herramienta tiene alta confianza, ya que es mayor que 0.60, en la escala de estimación, Por eso se ha aceptado la aplicación è Las herramientas anteriores han sido aceptadas.

Para la variable calidad de atención

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,913	0,913	22

Inferencia:

Con base en los resultados obtenidos del alfa de Cronbach con un valor de 0.913, se determinó que la herramienta tiene alta confianza, ya que es mayor que 0.60,

## Anexo 7

### RESULTADOS OBTENIDOS

#### VARIABLE 1 GESTION DE MEDICAMENTOS

item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	T D1	n1	TD2	n2	TD3	n3	TD4	n4	DT	nt
1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	16	3	24	2	22	3	22	3	84	3
2	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	18	3	24	2	18	2	19	2	79	2
3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	17	3	23	2	19	2	20	3	79	2
4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	17	3	22	2	20	3	20	3	79	2
5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	5	16	3	24	2	19	3	22	3	81	3
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	16	3	26	3	22	3	22	3	86	3
7	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	16	3	19	2	18	2	21	3	74	1
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	16	3	25	2	21	3	20	3	82	2
9	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	14	2	24	2	23	3	21	3	82	2
10	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	18	3	24	2	18	2	17	1	77	2
11	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	17	3	23	2	19	2	19	2	78	2
12	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	16	3	19	1	18	2	21	3	74	2
13	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	16	3	24	2	17	1	20	3	77	2
14	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	15	3	26	3	23	3	21	3	85	3
15	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	16	3	21	2	20	3	21	3	78	2
16	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	15	3	24	2	21	3	20	3	80	2
17	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	17	3	24	2	22	3	22	3	85	3
18	5	4	5	5	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	19	3	25	3	19	2	18	2	81	3
19	5	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	16	3	23	2	19	2	20	3	78	2
20	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	17	3	22	2	19	2	19	2	77	2
21	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	5	4	5	14	2	23	2	20	3	22	3	79	2



22	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	16	3	26	3	22	3	21	3	85	3	
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	15	3	24	2	21	3	20	3	80	2	
24	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	13	2	24	2	21	3	17	1	75	2	
25	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	14	2	23	2	23	3	17	1	77	2	
26	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	18	3	24	2	18	2	22	3	82	2	
27	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	18	3	24	2	18	2	22	3	82	2	
28	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	16	3	23	2	19	2	19	2	77	2	
29	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	16	3	21	2	18	2	21	3	76	2	
30	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	15	3	24	2	17	1	17	1	73	1	
31	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	15	3	26	3	22	3	22	3	85	3	
32	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	15	3	21	2	20	2	22	3	78	2	
33	2	3	2	2	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	9	1	22	2	21	3	19	2	71	1	
34	3	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	17	3	24	3	21	3	20	3	82	3	
35	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	20	3	25	3	17	1	18	2	80	3	
36	5	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	16	3	23	2	19	2	21	3	79	2	
37	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	17	3	22	2	17	1	18	2	74	1	
38	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	14	2	24	2	22	3	21	3	81	3	
39	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	18	3	24	2	18	2	19	2	79	2	
40	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	17	3	23	2	19	2	17	1	76	2	
41	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	17	3	22	2	20	2	21	3	80	3	
42	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	4	5	16	3	25	3	19	2	22	3	82	3	
43	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	17	3	27	3	22	3	23	3	89	3	
44	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	17	3	19	1	19	2	21	3	76	3	
45	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	13	2	25	3	21	3	16	1	75	2	
46	2	3	1	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	9	1	25	3	23	3	21	3	78	3	
47	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	18	3	24	2	18	2	22	3	82	3	
48	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	4	5	15	3	22	2	19	3	20	3	76	2	
49	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	20	3	25	3	17	1	18	2	80	2



50	5	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	16	3	23	2	19	2	21	3	79	2	
51	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	5	17	3	22	2	19	2	18	2	76	2	
52	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	14	2	24	3	24	3	21	2	83	3	
53	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	18	3	24	2	19	2	19	2	80	3	
54	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	18	3	24	2	20	2	21	3	83	3	
55	5	4	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	17	3	23	2	21	3	17	1	83	3	
56	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	5	4	5	16	3	25	3	19	2	22	3	83	3	
57	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	18	3	28	3	22	3	22	3	90	3	
58	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	17	3	21	2	20	2	21	3	79	2	
59	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	17	3	23	2	19	2	20	2	79	2	
60	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	17	3	22	2	20	2	21	3	80	2	
61	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	4	5	12	3	23	3	19	2	22	3	76	2	
62	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	17	3	27	3	22	2	23	3	89	3	
63	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	14	3	21	2	19	2	21	3	75	2	
64	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	19	3	27	3	22	3	21	3	89	2	
65	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	14	2	26	3	23	2	17	1	80	3	
66	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	18	3	24	3	18	2	20	3	80	3	
67	3	4	3	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	15	3	24	2	21	2	20	3	80	2	
68	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	20	3	25	3	17	1	18	2	80	2
69	5	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	16	3	23	2	19	2	21	3	79	2	
70	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	17	3	25	3	21	3	20	2	83	2	

## VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCION

ite m	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TD1	n1	TD2	n2	TD3	n3	TD4	n4	TD5	n5	DT	nt
1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	18	3	23	3	16	3	15	3	16	2	88	3
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	16	3	17	2	17	3	13	1	17	2	80	3
3	4	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	14	2	14	1	16	3	13	2	24	3	81	3
4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	12	2	14	1	11	1	17	3	25	3	79	2
5	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	13	3	17	2	12	2	13	2	20	3	75	2
6	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	17	3	20	3	15	2	15	3	21	3	88	3
7	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	16	3	20	3	10	1	10	1	15	2	71	2
8	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	5	17	3	23	3	10	1	11	2	21	3	82	3
9	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	5	5	5	13	2	17	2	16	3	12	2	24	3	82	3
10	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	2	3	4	2	3	15	2	16	2	17	1	13	2	14	2	75	2
11	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	11	2	15	2	15	2	20	3	20	3	81	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	12	2	15	2	12	1	12	2	18	2	69	1
13	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	15	2	18	2	10	1	13	2	19	2	75	2
14	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	11	2	13	1	14	2	14	2	23	3	75	2
15	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	16	3	21	3	10	1	13	2	18	2	78	3
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	16	3	18	2	13	2	14	2	16	2	77	2
17	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	18	3	23	3	16	3	15	3	16	2	88	3
18	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	16	3	17	2	17	3	12	2	19	2	81	3
19	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	16	3	17	2	10	1	13	2	17	2	73	2
20	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	12	2	14	1	12	2	17	3	25	3	80	3
21	4	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	2	4	4	13	2	16	2	12	2	13	2	18	2	72	2
22	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	2	4	3	4	5	18	3	20	3	15	3	15	3	18	2	86	3
23	5	5	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	3	16	3	17	2	12	2	11	2	16	2	72	2
24	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	5	17	3	23	3	11	2	12	2	21	2	84	3

25	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	15	3	17	2	11	2	14	2	18	2	75	2
26	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	16	3	18	2	13	2	14	2	20	2	81	3
27	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	10	1	15	2	15	3	14	2	20	2	74	2
28	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	12	2	17	2	14	2	11	2	15	1	69	1
29	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	12	2	15	1	10	1	14	2	20	2	71	2
30	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	13	2	17	2	15	3	14	2	23	2	82	3
31	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	16	3	19	3	11	2	14	2	17	3	77	2
32	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	16	3	18	3	13	2	14	2	22	3	83	3
33	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	15	3	13	2	10	1	13	2	20	3	71	2
34	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	10	1	13	2	14	2	14	2	23	3	74	2
35	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	16	3	21	3	10	1	13	2	18	2	78	2
36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	16	3	18	2	13	2	14	2	22	2	83	3
37	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	18	3	23	3	16	3	15	3	16	2	88	3
38	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	16	3	17	2	17	3	11	2	10	1	71	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	12	2	15	2	12	1	14	2	18	2	71	2
40	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	12	2	15	2	13	2	17	3	25	3	82	3
41	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	2	5	5	4	2	4	4	13	2	17	2	11	1	14	2	19	2	74	2
42	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	16	3	20	3	15	3	15	3	19	2	85	3
43	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	14	2	18	2	13	3	11	2	16	2	72	2
44	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	17	3	22	3	11	2	12	2	16	2	78	2
45	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	15	2	17	2	17	3	13	2	19	2	81	3
46	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	2	3	15	2	18	2	18	3	15	3	16	2	82	3
47	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	12	2	15	2	14	2	14	2	19	2	74	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	12	2	15	2	15	3	13	2	17	2	72	2
49	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	11	2	15	2	15	3	14	2	20	3	75	2
50	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	16	3	18	3	13	2	14	2	22	3	83	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	12	2	16	2	12	1	13	2	19	2	72	2
52	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	10	1	13	1	14	2	14	2	23	3	74	2

53	5	4	4	3	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	16	3	21	3	10	1	13	2	16	2	76	3
54	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	16	3	18	2	13	2	14	2	22	3	83	3
55	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	18	3	17	3	13	2	14	2	15	3	77	2
56	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	15	2	17	2	14	2	15	2	20	3	81	3
57	4	4	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	15	2	11	1	11	2	15	2	20	3	72	2
58	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	5	2	5	2	5	12	2	15	1	11	2	14	2	19	2	71	2
59	2	2	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	2	5	5	4	4	4	4	11	2	17	2	11	2	14	2	21	3	74	2
60	4	5	3	4	2	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	16	3	18	2	13	2	15	3	21	3	83	3
61	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	13	2	16	2	13	2	13	2	20	3	75	3
62	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	5	16	3	22	3	11	2	12	2	21	3	82	3
63	5	5	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	15	3	17	2	16	3	13	2	14	1	75	2
64	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	17	3	18	2	13	2	14	2	22	3	84	3
65	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	14	2	13	1	10	1	13	2	19	2	69	1
66	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	15	2	14	1	14	2	14	2	25	3	82	3
67	5	4	4	3	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	16	3	21	3	10	1	13	2	16	2	76	2
68	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	17	3	18	2	13	2	14	2	21	3	83	3
69	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	18	3	23	3	11	2	15	3	16	2	83	3
70	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	3	17	2	13	2	16	3	20	3	82	3
71	3	4	2	3	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	12	2	15	1	11	2	12	2	17	2	67	1
72	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	5	2	4	2	5	12	2	15	1	11	2	14	2	18	2	70	2
73	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	5	5	3	2	4	4	12	2	15	1	11	2	13	2	18	2	69	1
74	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	5	16	3	20	3	12	2	15	3	18	2	81	3
75	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	13	2	16	2	13	2	12	2	14	1	68	1
76	4	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2	4	3	5	5	5	5	5	16	3	21	3	12	2	12	2	25	3	86	3
77	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	13	2	16	2	12	2	12	2	14	1	67	1
78	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	13	2	21	3	10	1	13	2	16	2	73	2
79	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	16	3	18	2	13	2	14	2	22	3	83	3
80	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	18	3	16	3	14	2	15	3	16	2	79	2

81	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	9	1	17	2	13	2	10	1	14	1	63	1
82	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	5	5	5	5	5	10	1	20	3	13	2	13	2	25	3	81	3
83	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	5	2	5	3	5	13	2	15	1	11	2	15	3	20	2	74	2
84	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	5	5	4	2	4	4	13	2	16	2	11	2	15	3	19	2	74	2
85	4	5	3	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	16	3	18	2	12	2	14	2	19	2	79	2
86	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	13	2	16	2	12	2	12	2	13	1	66	1
87	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	4	5	16	3	22	3	11	2	12	2	19	2	80	2
88	5	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	15	2	17	2	12	2	11	2	22	3	77	2
89	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	17	3	18	2	13	2	13	2	22	3	83	3
90	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	12	2	13	1	12	2	13	2	25	3	75	2
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	12	2	15	1	14	2	14	2	21	3	76	2
92	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	13	2	21	3	10	1	13	2	16	2	73	2
93	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	14	2	17	2	13	2	14	2	22	3	80	2
94	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	18	3	23	3	14	2	15	3	16	2	86	3
95	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	14	2	17	2	13	2	10	1	14	1	68	1
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	12	2	15	1	12	2	13	2	17	2	69	1
97	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3	13	2	15	1	13	2	15	3	19	3	75	2
98	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	12	2	18	2	13	2	14	2	17	2	74	2
99	4	5	3	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	16	3	17	2	11	2	14	2	22	3	80	2
100	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	5	5	5	5	5	13	2	16	2	11	2	12	2	25	3	77	2

## ANEXO 8

### Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión De Medicamentos y Calidad De Atención En Usuarios Del Servicio De Farmacia En Una Clínica Privada, Juliaca 2021

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre la Gestión De Medicamentos y Calidad De Atención del Servicio De Farmacia lo cual es relevante para obtener el grado de magister en gestión de los servicios de salud

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

**Participación voluntaria:** Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

**Contacto:** Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, autor de tesis número de celular 955607045

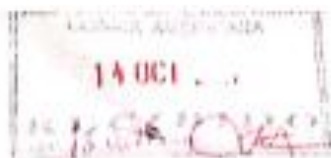
Si está Ud. dispuesto a completar el cuestionario por favor llenar su DNI.....

## ANEXO 9

### Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 11 de octubre de 2021

Carta P. 438-2021-UCV-EPG-SP

Dr.  
BORIS TITO ALOMIA PADILLA  
DIRECTOR GENERAL DE LA CLÍNICA AMERICANA DE JULIACA  
ASOC. PAST. SERV. MÉDICO ASIST. JULIACA IASD

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MALAGA MARIN, LYONNI BIGNALY**; identificado(a) con DNI/CE N° 45738003 y código de matrícula N° 7002543153; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Gestión de Medicamentos y Calidad de Atención En Usuario del Servicio de farmacia En Una Clínica Privada, Juliaca 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

## Anexo 10

### Carta de aceptación

CLÍNICA AMERICANA



CLÍNICA  
AMERICANA  
de JULIACA

Juliaca, 09 de noviembre de 2021

Carta N° 579-2021/DIR.G-CAJ

Señor  
**LYONNI BIGNALY MALAGA MARIN**  
Estudiante de la Universidad César Vallejo  
Juliaca, -

**ASUNTO: Aprobación Proyecto de Tesis**

Estimado **LYONNI BIGNALY MALAGA MARIN** identificada con DNI N° 45738003, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II de la Universidad Cesar Vallejo.

Informarle que su solicitud para realizar su Proyecto de Tesis "GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA EN LA CLÍNICA AMERICANA DE JULIACA", fue aprobada en la Comisión Interna el día 03 de noviembre del 2021, con número de Voto 2021-112, con seguimiento del Dr. Boris Alomia

Sin otro en particular, se despide.

Dr. Dr. Boris T. Alomia Padilla  
Presidente Comisión Interna

