



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE
LA RED DE SALUD PUNO**

TESIS PRESENTADA POR:

KATHERINE YESSICA CALLA QUISPE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

JULIACA – PERÚ

2026



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE
LA RED DE SALUD PUNO**

TESIS PRESENTADA POR:

KATHERINE YESSICA CALLA QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR:

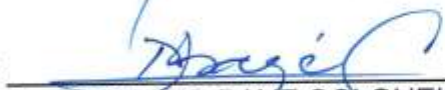
PRESIDENTE

:


Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:


Dr. JESUS MAMANI MAMANI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD - P58

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0245-2026-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 27 de abril del 2026

VISTOS:

El expediente N°10274 presentado por el (la) Bachiller: **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA** con número de DNI 45904632 asignado (a) con código de matrícula 1420100344 de la Maestría en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach: **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA** con número de DNI 45904632 asignado (a) con código de matrícula 1420100344 de la Maestría en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** ha solicitado fecha y hora, modalidad de sustentación de la Tesis Titulada: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO**, la misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD – P58 y;**

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 14 de marzo del 2024, Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis Titulada: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO** Elaborado por el (la) Bachiller: **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA** la terna de jurados está integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado	: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Primer miembro	: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Segundo miembro	: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Asesor de Tesis	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	: miércoles 29 de abril del 2026
Hora	: 02:30 pm
Lugar	: Aula N°208 EPG – CC.N°3 – 2do Piso.

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAESTRO** los estudiantes que ingresaron despues a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Enrique Eleuterio Zuñiga Medina
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000377-2026-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 11 de febrero del 2026

VISTOS:

El expediente N°. C-9621, Presentado por el (a) Bachiller **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA**, con número de DNI **45904632** y con Código de matrícula N.º **1420100344**, quien solicita **cambio de JURADO Y ASESOR** del Comité de Investigación del Proyecto de Tesis titulado: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO**, Líneas de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, Para optar el Grado Académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. C-9621, el Bach: **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA**, solicita el **cambio de JURADOS Y ASESOR** del Comité de Investigación de la tesis titulada: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO**, Aprobado con Resolución Directoral N.º 0949-2022-USA-EPG/UANCV y la Resolución Directoral N.º 1115-2023-USA-EPG/UANCV de cambio de jurados en la que se asignó como **PRIMER MIEMBRO** al Dr. **SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, **ASESOR** Dra. **MILAGROS YESENIA PACHECO VIZCARRA**, los mismos que se cambia por indisponibilidad de tiempo y no tener vínculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 04 de noviembre del 2022, registrado en el Folio N° 3443 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DE JURADO Y ASESOR DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO**, presentado por el (a) Bach: **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA**, de la maestría en: **ADMINISTRACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Primer Miembro	: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Segundo Miembro	: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Asesor (a)	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO.- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Enrique Eleuterio Zuñiga Medina
DIRECTOR (a)

COPIA DE RESOLUCIÓN
ARCHIVADA EN EL SISTEMA DE
INVESTIGACIÓN



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCION DIRECTORAL N° 0949- 2022- USA-EPG/UANCV

Juliaca, 13 de diciembre del 2022.

VISTOS:

El expediente N° 043427, de fecha 11 de noviembre del 2022, presentado por el (la) Bachiller **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA**, con DNI N° **45904632**, código de matrícula **1420100344**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO**, Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58**, para optar el grado de **MAGISTER** en: **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art. 60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 2208-2021-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 10 de noviembre del 2021, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. FIDEL HUGO BARRANTES SÁNCHEZ
Primer miembro	: Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Segundo miembro	: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Asesor	: Dra. MILAGROS YESENIA PACHECO VIZCARRA

Que, con registro N° 003443, de fecha 04 de noviembre del 2022, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO**. Presentado por el (la) Bachiller **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA**, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario:

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y AUTORIZAR el desarrollo de la Tesis, titulado: **SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO**. Presentado por el (la) Bachiller **CALLA QUISPE KATHERINE YESSICA**, para obtener el grado académico de **MAESTRO** en: **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado Administrativo, Vicerectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dra. María Amparo del Pilar Chauri Cutacoma
DIRECTORA (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dra. Graciela Bernal Salas
SECRETARIA ACADEMICA

EL/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2022 (01)
INTERASADO (01)
SIAPCC/mayn



SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	23%	13%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.ciencialatina.org Fuente de Internet	<1%
10	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

11 www.researchgate.net



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO	
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	KATHERINE YESSICA CALLA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45904632
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-1071-6010
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02425043
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9857-8231
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02419543
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4793-9053
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: RED DE SALUD PUNO País: Perú Departamento: PUNO Provincia: PUNO Distrito: PUNO -15.84312, -70.02136 https://maps.app.goo.gl/428ckRutGzfqG16K7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025 - 2026
URL de disciplinas OCDE	Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01 Ciencias médicas, Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00
https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde/ford.html - Librería	



ENCUENTRO DE INVESTIGACIÓN
ENCUENTRO DE INVESTIGACIÓN
ALIC, Julio C. [illegible]
[illegible]
DE INVESTIGACIÓN - PUNO



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo KATHERINE YESSICA CALLA QUISPE, identificado con DNI
Nro. 45904632 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad
☒ Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO

Asesorado por: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna
naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar)
presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de
investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de
investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes
encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la
responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales
involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del
presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la
Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado
incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se
ocasionen.

Juliaca 05 de junio del 2026


Firma del Asesor (Obligatoria)


Firma (Obligatoria)





DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mis hijos Matías y Joaquim quienes son mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración, Agradezco a mis padres por haberme otorgado la vida, la educación, el apoyo y los consejos. Les agradezco a todos sinceramente. Para todos ellos, dedico estas palabras.



AGRADECIMIENTO

A mi familia, gracias por entender que, durante el desarrollo de esta tesis, fue necesario sacrificar situaciones y momentos a su lado para así poder cumplir con todas mis obligaciones académicas necesarias, pues de otra manera esta tesis no hubiera culminado con el mismo éxito.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPITULO I	1
ASPECTOS GENERALES	1
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Práctica	4
1.4.3. Metodológica	5
1.5. HIPÓTESIS	5
1.5.1. Hipótesis general	5
1.5.2. Hipótesis específicas	5



1.6. VARIABLES.....	6
1.6.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	7
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	8
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	8
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	15
2.1.3. A NIVEL LOCAL	19
2.2. BASES TEÓRICAS	20
2.2.1. Variable suministro de medicamentos	20
2.2.1.1. Dimensiones de la gestión de abastecimiento.	20
2.2.1.2. Planificación.	20
2.2.1.3. Organización.	21
2.2.1.4. Ejecución.....	21
2.2.2. Variable Calidad de Servicio	21
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	29
CAPITULO III	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.5.1. Población.....	34
3.5.2. Muestra.....	35



3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.6.1. Técnica	36
3.6.2. Instrumentos	36
3.6.3. Fuentes.....	37
3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	37
3.7.1. Validez del Instrumento	37
3.7.2. Confiabilidad del Instrumento	37
3.8. DISEÑO Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	38
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	56



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	7
Tabla 2 Análisis de normalidad de las variables.....	42
Tabla 3 Coeficiente rho de Spearman entre la planificación de suministro de medicamentos y la calidad de atención	43
Tabla 4 Coeficiente rho de Spearman entre la organización de suministro de medicamentos y la calidad de atención	44
Tabla 5 Coeficiente rho de Spearman entre la ejecución de suministro de medicamentos y la calidad de atención	45
Tabla 6 Coeficiente rho de Spearman entre el suministro de medicamentos y la calidad de atención.....	46



RESUMEN

El estudio titulado "Suministro de medicamentos y su impacto en la calidad de atención en el Servicio de Farmacia de la Red de Salud Puno, 2022" tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la provisión de medicamentos y la calidad de la atención brindada a los pacientes. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Para ello, se trabajó con una muestra de 79 empleados del servicio de farmacia. El propósito del estudio fue evaluar cómo el suministro de medicamentos influye en la calidad de la atención en la Red de Salud Puno durante el año 2022. La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario cuya confiabilidad fue determinada utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo una puntuación del 79,7% para el suministro de medicamentos y del 95,3% para la calidad de atención, estos resultados revelaron una correlación significativa entre la provisión de medicamentos y la calidad del servicio al usuario. El análisis a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,725, lo que indica una relación positiva y fuerte entre ambas variables. Además, el valor de $p < 0,05$ confirmó la significancia estadística de esta asociación. Tanto los trabajadores como los usuarios expresaron satisfacción con el servicio de farmacia, destacando la importancia de garantizar un suministro adecuado de medicamentos para mantener altos estándares de calidad en la atención de salud.

Palabras claves: suministros, atención, calidad, planificación, organización, ejecución.



ABSTRACT

The main objective of the study entitled "Supply of medicines and their impact on the quality of care in the Pharmacy Service of the Puno Health Network, 2022" was to analyze the relationship between the provision of medicines and the quality of care provided to patients. The research was developed under a quantitative, correlational approach, with a non-experimental and cross-sectional design. To do this, a sample of 79 employees of the pharmacy service was used. The purpose of the study was to evaluate how the supply of medicines influences the quality of care in the Puno Health Network during the year 2022. Data collection was carried out using a questionnaire whose reliability was determined using Cronbach's alpha coefficient, obtaining a score of 79.7% for the supply of medicines and 95.3% for the quality of care, these results revealed a significant correlation between the provision of medicines and the quality of service to the user. The analysis using the Spearman coefficient yielded a value of 0.725, indicating a positive and strong relationship between both variables. In addition, the value of $p < 0.05$ confirmed the statistical significance of this association. Both workers and users expressed satisfaction with the pharmacy service, highlighting the importance of ensuring an adequate supply of medicines to maintain high quality standards in health care.

Keywords: supplies, attention, quality, planning, organization, execution.



INTRODUCCIÓN

El estudio titulado “El suministro de medicamentos y su relación con la calidad del servicio al usuario en el Servicio de Farmacia de la Red de Salud de Puno, 2022” aborda diversas problemáticas relacionadas con la provisión de medicamentos y la calidad de atención al usuario en esta institución de salud. El proyecto se enfoca en recopilar, almacenar y analizar información sobre las actividades realizadas por el personal de la Red de Salud Puno en su interacción con los usuarios (Bernal, 2010).

A través de este análisis, se evalúa la calidad del servicio ofrecido en la farmacia mediante cuadros y gráficos que ilustran de manera detallada el comportamiento de las variables, dimensiones e indicadores involucrados. Los objetivos e hipótesis planteados se analizarán siguiendo la metodología establecida en la investigación (Arguedas, 2014).

La provisión eficiente de medicamentos acompañada de un servicio de alta calidad resulta esencial para satisfacer las necesidades de los usuarios. Este estudio busca comprender las percepciones de los usuarios, quienes aportan opiniones tanto positivas como negativas sobre la atención recibida.

El contenido del trabajo está organizado de manera estructurada y dividido en capítulos:

Capítulo 1: Aborda los aspectos generales del tema, incluyendo la problemática general y específica, los objetivos, la justificación y las variables consideradas en la investigación.



Capítulo 2: Presenta el marco teórico, que incluye antecedentes relevantes y el marco conceptual que sustenta el estudio.

Capítulo 3: Describe la metodología empleada, detallando el procedimiento metodológico utilizado para obtener los resultados.

Capítulo 4: Expone los resultados y su discusión, incluyendo un análisis exhaustivo de las estadísticas obtenidas.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El presente estudio se enfoca en la problemática en la distribución de medicamentos en las farmacias de los 81 establecimientos que conforman la Red de Salud Puno durante el año 2022. Este factor tiene un impacto directo en la calidad del servicio percibida por los usuarios, afectando su experiencia y satisfacción con la atención brindada. Desde el momento en que los medicamentos son solicitados al centro de distribución, se generan retrasos en su llegada a los almacenes de las farmacias, lo que provoca escasez y, en consecuencia, una atención insuficiente para los pacientes.

Otro aspecto crítico identificado es la ineficiencia en los procedimientos para solicitar productos farmacéuticos al distribuidor. La ausencia de directrices claras para garantizar la preservación de los medicamentos, junto con la falta de una cadena de frío en las pautas de manejo y distribución, son factores que requieren atención prioritaria. Según Chiavenato (2013), la gestión de abastecimiento es un elemento clave en la administración eficiente de los recursos en cualquier organización.

Es imprescindible analizar estas problemáticas, dado que la provisión de servicios de salud de calidad es cada vez más importante. Los usuarios tienen expectativas elevadas sobre lo que significa calidad, asociándola con aspectos como la prontitud, eficiencia en la atención y el acceso a medicamentos de alta calidad que cubran sus necesidades en variedad y cantidad (Camisón & González, 2007).

La ética constituye un pilar esencial en la prestación de servicios de salud, trascendiendo la simple satisfacción del paciente para garantizar que todas las acciones se enfoquen en su bienestar integral. En este sentido, se están implementando medidas destinadas a ofrecer una atención de alta calidad que asegure la satisfacción de los usuarios en cada interacción (Blanchard, 2002).

El propósito principal de este estudio es analizar la relación entre el suministro de medicamentos y la calidad de atención brindada a los usuarios en el Servicio de Farmacia de la Red de Salud Puno durante el año 2022. Para ello, es relevante considerar los principios de dirección y administración en los procesos de producción y operaciones, como lo indican Chase y Aquilano (2009).

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona el suministro de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la planificación de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la organización de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022?
- ¿De qué manera se relaciona la ejecución de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar como el suministro de medicamentos influye en la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar como la Planificación de suministros de medicamentos influye en la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022
- Determinar como la organización de suministros de medicamentos influye en la Calidad de Atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022
- Determinar como la ejecución de suministros de medicamentos influye en la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. Teórica

Esta investigación surge de la necesidad de abordar dos aspectos clave relacionados con la dispensación de medicamentos. Por un lado, se resalta la importancia de realizar este proceso de manera eficiente y adecuada para garantizar la efectividad terapéutica en los pacientes. Por otro, se busca optimizar el uso de los recursos económicos asociados a la adquisición de medicamentos, promoviendo una gestión responsable y sostenible en el sistema de salud.

Desde un enfoque teórico, este análisis aborda cómo una administración eficiente de medicamentos puede incrementar significativamente los beneficios de la atención médica, facilitando un cuidado efectivo para un mayor número de pacientes. Así, se pone de manifiesto la estrecha relación entre una gestión óptima de los recursos farmacéuticos y el fortalecimiento integral de los servicios de salud.

1.4.2. Práctica

Este estudio se centra en el abastecimiento de medicamentos y tiene una justificación de carácter práctico. A lo largo de la investigación, se analizarán los fundamentos teóricos de las variables implicadas, lo que permitirá aplicar los resultados obtenidos del análisis de datos a contextos reales. Esto contribuirá a optimizar la gestión del suministro de medicamentos y a mejorar su impacto en la calidad de los servicios de salud.

1.4.3. Metodológica

La realización de este estudio es completamente viable, ya que se cuenta con los recursos humanos y financieros necesarios para su desarrollo. Un factor clave que respalda su factibilidad es la accesibilidad a la información, dado que se trata de un tema especializado manejado con confidencialidad dentro del ámbito de la Red de Salud. Asimismo, se dispone de instalaciones adecuadas que cumplen con los requisitos metodológicos establecidos para la ejecución de la investigación.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación entre el suministro de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la planificación de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022.
- Existe relación entre la organización de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022.
- Existe relación entre la ejecución de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de Salud Puno 2022.



1.6. VARIABLES

Variable 1: Suministro de medicamentos

Variable 2: Calidad de Atención

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMs
V 1: Suministro de Medicamentos	El abastecimiento hace referencia al proceso mediante el cual un bien es proporcionado, abarcando todas las etapas necesarias para que llegue desde el productor hasta el consumidor o beneficiario final.	Planificación	Metas	1
			Objetivos	2
			Estrategias	3
		Organización	Planes	4
			Estructura	5
			recursos	6
		Ejecución	Humanos	7
			Motivación	8
			Distribución	9
V 2: Calidad de Atención	La efectividad de los servicios de salud se define como el grado en que estos contribuyen a mejorar la salud de individuos y comunidades, incrementando las probabilidades de obtener resultados sanitarios favorables y cumpliendo con los estándares profesionales respaldados por la evidencia científica.	Elementos Tangibles	Conservación de las instalaciones	10
			Calidad de los equipos	11
			Interés por el usuario	12
		Fiabilidad	Institución colaboradora	13
			Compromiso del personal	14
			Actitud y disposición	15
		Capacidad de Respuesta	Información sobre actividades	16
			Rapidez del servicio	17
			Servicio oportuno	18
		Seguridad	Capacidad técnica	19,2
			Proceso adecuado	21,22
			Horarios adecuados	23,24
		Empatía	Interés institucional por el usuario	25,26,27
			Atención empática	
			individualizada	28,29



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel internacional

Soto (2014) El estudio, titulado "Examen de un caso sobre la distribución de medicamentos oncológicos en una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Bogotá", fue presentado en la Universidad Nacional de Colombia como parte de los requisitos para obtener el título de Magíster en Ingeniería Industrial. Su objetivo principal fue desarrollar una metodología para la gestión de riesgos en las cadenas de suministro, proporcionando herramientas para su evaluación cuantitativa y facilitando la identificación de estrategias eficaces para mitigarlos. Esta propuesta se aplicó específicamente en la cadena de suministro de medicamentos oncológicos en una institución de salud. El estudio se sustentó en un análisis exhaustivo de la literatura existente sobre la gestión de riesgos en cadenas de suministro, lo que permitió establecer una base teórica sólida para el diseño del método propuesto.

Jutnner & Peck (2003), Vanany (2009), Kahn & Burnes (2007) En el contexto del desarrollo de cadenas de suministro, es crucial centrarse en identificar

los riesgos potenciales, aplicar métodos para evaluar y monitorear la vulnerabilidad de las estrategias implementadas, y establecer protocolos que promuevan una toma de decisiones informada en la gestión de estos riesgos. Asimismo, la integración de tecnologías en estos procesos resulta esencial para mejorar la visibilidad y facilitar el acceso a información clave a lo largo de la cadena de suministro.

El propósito de esta investigación es analizar los medicamentos más utilizados en un grupo de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) en Bogotá. A través de un análisis detallado de un caso específico, se identifican y evalúan los riesgos que tienen un mayor impacto negativo en la calidad del servicio relacionado con uno de los medicamentos oncológicos más relevantes en la institución estudiada. Según Acevedo y Ratkovich (2012), la logística puede ser vista como el proceso de planear, lo que es clave para optimizar la gestión de medicamentos en las IPS. El estudio reveló que el 80% del presupuesto destinado a fármacos para el tratamiento del cáncer se concentra en seis principios activos y ocho medicamentos específicos: imatinib 400 mg en cápsulas, imatinib mesilato 100 mg en cápsulas, letrozol 2.5 mg en comprimidos, temozolomida 250 mg en comprimidos, capecitabina 500 mg en cápsulas y temozolomida 100 mg en comprimidos. Además, se analizó el tiempo promedio de espera de los pacientes para acceder al tratamiento con rituximab. Entre los riesgos más significativos que afectan la disponibilidad de rituximab en la Institución Prestadora de Servicios de Salud, se destacan el robo interno (87%), las pérdidas no registradas en el inventario (86.8%) y los retrasos en la emisión de órdenes

de compra (75.6%). Bernal (2010) señala que una adecuada metodología de investigación es fundamental para evaluar estos factores con precisión. Sin embargo, la implementación de la metodología propuesta estuvo limitada por restricciones de tiempo, lo que impidió extender el análisis a otros medicamentos, proveedores o aspectos financieros e informativos. A pesar de estas limitaciones, los resultados subrayan que los tres principales riesgos asociados a la disponibilidad de rituximab son el robo interno, debido a su alto costo; la escasez del suministro por parte del proveedor, generada por la complejidad de la cadena de suministro con varios intermediarios; y los retrasos en la emisión de órdenes de compra, causados por una gestión inadecuada de inventarios, malas prácticas administrativas y previsiones de consumo imprecisas. Como sugieren Chase y Aquilano (2009), una administración eficiente de la producción y las operaciones es clave para mejorar estos procesos. Estos hallazgos destacan la necesidad de mejorar los procedimientos administrativos para garantizar un abastecimiento más eficiente y confiable, en línea con las recomendaciones de Arguedas (2014) sobre la planificación de medicamentos en programas de atención.

Martínez, (2013) En el estudio enfocado en la "Propuesta de mejora para el modelo de gestión de inventarios y abastecimiento en las áreas de abastecimiento, farmacia y bodega del Hospital Base de Puerto Montt (HBPM)". El objetivo principal fue diseñar, desarrollar y proponer mejoras en el sistema de información del hospital, con el fin de optimizar la gestión de compras y el control de inventarios mediante una solución informática eficiente. El proyecto incluyó un análisis detallado de las necesidades

específicas de los departamentos de farmacia y almacén, basándose en dos principios clave: la actualización del sistema informático actual para adaptarlo a las necesidades del hospital y la implementación de un modelo de abastecimiento planificado. Este modelo requirió modificar los procedimientos operativos, lo que implicó ajustes en los procesos, redistribución de responsabilidades, reducción de plazos, mejora en la presentación de información, elaboración de informes actualizados, incorporación de nuevas funcionalidades, reducción de excedentes de inventario y un control más estricto de los inventarios. Además, se realizaron visitas periódicas a las áreas de aprovisionamiento, farmacia y almacén en colaboración con el personal encargado, con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo, reducir interrupciones y resolver conflictos de manera directa. Sin embargo, la recopilación de datos se vio limitada por la alta carga de solicitudes diarias y la frecuente participación del personal en programas de capacitación, lo que afectó la disponibilidad de recursos.

El estudio se dividió en tres fases: evaluación de la situación actual, recopilación de información y elaboración de propuestas. A través de encuestas a los usuarios, se evaluaron las características del sistema informático vigente, cuyos resultados indicaron que no cumplía adecuadamente con los requisitos operativos del hospital, con un rendimiento promedio del 57.10% y un nivel de adaptación del 47.60%. Se observó que muchas tareas que podrían automatizarse aún se realizan manualmente, lo que ocasiona pérdidas de tiempo que podrían evitarse mediante una solución tecnológica más adecuada. Asimismo, se identificó la

necesidad de revisar a fondo el modelo de gestión de inventarios, destacando la importancia de contar con un sistema más robusto que ofrezca mayor respaldo, integración y protección. Incorporar un análisis detallado de los consumos pasados en la planificación de adquisiciones sería clave para optimizar el modelo actual y prevenir compras innecesarias de medicamentos o suministros fuera de los períodos críticos (Chiavenato, (2013).

Salazar, (2014) Estoy llevando a cabo un estudio como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestría en Gestión Local y Políticas Públicas en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Este informe analiza los factores de riesgo y la escasez de medicamentos en la Dirección Distrital de Salud N° 18D02 durante el año 2014. El objetivo principal es desarrollar un manual de procedimientos para la gestión de suministros de medicamentos, elaborar matrices para guiar el proceso de adquisición y crear un manual específico para la administración de estos suministros en dicha dirección. La investigación emplea una metodología mixta, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos, lo que permitió validar los resultados de las encuestas y obtener una visión más completa del problema. El análisis reveló que el 67% de los empleados desconocen cómo se distribuye el presupuesto recientemente asignado, mientras que solo el 33% está informado. En relación con los riesgos asociados al presupuesto para la compra de medicamentos, solo el 11% de los encuestados está al tanto, y el 88% no tiene conocimiento sobre ello. Entre el personal administrativo y financiero, el 56% conoce los criterios para la adquisición de

medicamentos, mientras que el 44% no, y solo el 44% está familiarizado con las leyes y normativas sobre compras públicas. En cuanto a la disponibilidad de medicamentos, el 59% considera que la cantidad es suficiente para cubrir las necesidades de salud, mientras que el 41% opina lo contrario. El estudio también identificó diversos factores económicos de riesgo, como aspectos legales, financieros y del entorno nacional, que afectan la asignación de un presupuesto limitado para cubrir la demanda de medicamentos. Además, muchas de las quejas almacenadas en el sistema informático de la farmacia están relacionadas con esta problemática. Por lo tanto, se destaca la necesidad de contar con un manual de gestión de suministros que permita enfrentar situaciones en las que los recursos sean insuficientes, proporcionando directrices claras para mejorar la administración de los medicamentos, reducir los riesgos y garantizar una atención adecuada a las necesidades de salud de la población (Blanchard, K.,2002).

Urbina, (2015) llevó a cabo una investigación para obtener el grado de magíster en Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Unidades. El estudio se enfoca en el "Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del Hospital Básico Privado Durán en Ambato, Ecuador, durante el año 2015". El objetivo principal de la investigación es desarrollar un modelo de gestión de calidad que optimice la atención al cliente y minimice las pérdidas económicas en el servicio de farmacia. Para lograrlo, se analiza la situación actual del servicio utilizando indicadores que faciliten la identificación de los aspectos clave para implementar la propuesta. La investigación emplea un enfoque mixto,

combinando análisis cualitativos y cuantitativos con métodos inductivos y deductivos, y se fundamenta en técnicas descriptivas y transversales, incluyendo encuestas y recolección de datos precisos. Los resultados muestran que, aunque el 67.5% de los usuarios califican la atención como excelente, el 75% señala áreas críticas de mejora, como la falta de claridad en las explicaciones de las prescripciones y la escasa disponibilidad de medicamentos. Además, el 90% de los usuarios pueden adquirir todos los medicamentos prescritos, pero la ausencia de un sistema eficiente de gestión de inventarios afecta la calidad del servicio y genera pérdidas económicas. La implementación de un sistema de gestión de calidad es esencial para asegurar una atención más personalizada, efectiva y sostenible, lo que mejorará tanto la experiencia del cliente como los recursos del servicio de farmacia (Brunet, L., 2011).

Contreras (2014) En el marco de mi investigación para obtener el grado de magíster en Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad Austral de Chile, estoy analizando y proponiendo mejoras para la calidad del servicio de información de medicamentos brindado a los farmacéuticos en las sucursales de la cadena de farmacias Cruz Verde. El objetivo principal de este estudio es evaluar la calidad del servicio proporcionado por el sistema informático de medicamentos, valorar su efectividad y detectar áreas de mejora. Utilizando un enfoque descriptivo y transversal, se recopilaban datos mediante entrevistas y encuestas, que luego fueron codificados y analizados de manera individual. Los resultados revelaron que el 99.6% de los encuestados está al tanto de la existencia del sistema, y el 97.3% sabe cómo

acceder a la información almacenada en la carpeta correspondiente. Además, el 92% de los usuarios internos manifestó estar satisfecho con las respuestas obtenidas, lo que indica que el servicio cumple en gran medida con sus expectativas, destacando su funcionalidad y utilidad.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Arévalo, (2019) El estudio titulado "Provisión de medicamentos y nivel de servicio en pacientes del área de ginecoobstetricia del Hospital II-E Banda de Shilcayo 2019" tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la entrega de medicamentos y la calidad del servicio en dicha área. Con un enfoque no experimental y un diseño descriptivo correlacional, se realizó una investigación con una muestra de 50 usuarios, utilizando encuestas basadas en el modelo SERVQUAL, estandarizado por el Ministerio de Salud (MINSA). Los resultados revelaron que el 58% de los usuarios calificaron el suministro de medicamentos como deficiente, el 30% como aceptable y solo el 12% como satisfactorio. En cuanto a las dimensiones evaluadas, como disponibilidad, accesibilidad, aceptación y calidad del servicio, los resultados fueron mayoritariamente insatisfactorios, con porcentajes que oscilaron entre el 46% y el 74%. Además, el 78% de los usuarios expresó una percepción negativa sobre la calidad global del servicio, destacando críticas hacia áreas como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El análisis estadístico, con valores de "p" inferiores a 0.05, confirmó la hipótesis de investigación, lo que subraya la necesidad urgente de implementar mejoras significativas tanto en la provisión de medicamentos como en la calidad del servicio.

Alvarado, (2021) El informe titulado "Administración del abastecimiento y evaluación de la calidad del servicio" analiza la relación entre la gestión de recursos y la calidad de atención en el Almacén Especializado de Medicamentos de la GERESA La Libertad durante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, un contexto en el que el acceso a servicios médicos y medicamentos esenciales se reconoce como un derecho humano fundamental. Utilizando un enfoque descriptivo y correlacional con diseño transversal, se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert a 64 Químicos Farmacéuticos de la región. Los resultados mostraron que la gestión del abastecimiento se encuentra en un nivel intermedio, alcanzando una eficacia general del 73.4%. Aunque la selección y el uso adecuado de medicamentos fueron calificados con un 76.6%, áreas como la planificación y adquisición (62.5%) y el almacenamiento y distribución (67.2%) requieren mejoras. En cuanto a la calidad del servicio, el nivel de satisfacción fue moderadamente bajo, con un 56.2%, aunque aspectos como la empatía (64%) y la seguridad (56.3%) recibieron mejores calificaciones. La relación entre la administración de suministros y la calidad del servicio resultó estadísticamente significativa, con un valor de $p < 0.05$ y un coeficiente de Spearman de 0.665, lo que indica una correlación positiva entre ambas variables.

Salazar, (2014) El presente estudio, realizado con el objetivo de obtener el título de magíster en Ciencia y Tecnología en la Universidad Nacional de Trujillo, aborda la gestión del suministro de medicamentos en el sector público de Perú. En 2014, se implementaron los Nuevos Modelos de Gestión, los cuales introdujeron la gestión por procesos y la simplificación



administrativa en las instituciones públicas, con el fin de mejorar la eficiencia de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y a las empresas. La metodología utilizada se basa en la herramienta SALBER, que se fundamenta en el análisis de datos provenientes del sistema SAP R/3 y otras fuentes relacionadas con la administración de suministros. Esta información se procesa y organiza en bases de datos para generar informes tácticos y gerenciales que reflejan la situación del abastecimiento de medicamentos tanto a nivel regional como nacional.

Los resultados del estudio revelan que, en 2013, un 42.3% de los usuarios no pudo acceder a los medicamentos prescritos en las farmacias del Ministerio de Salud y las administraciones regionales, además de registrar casos de caducidad de fármacos en centros de salud. Estas dificultades se deben a fallos en los procesos de planificación y distribución, lo que impacta directamente en la disponibilidad y calidad del servicio de salud. El análisis resalta la necesidad de contar con un Estado moderno, eficiente, inclusivo y descentralizado, que fomente la colaboración entre los diferentes niveles de gobierno y optimice los recursos para atender las necesidades de la población. En este sentido, se propone la adopción de nuevos enfoques de gestión en la provisión de medicamentos, alineados con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Castillo, M., 2010).

Morales, (2013). El estudio, realizado con el objetivo de obtener el grado de magíster, se centra en el "Análisis de la calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima en 2013". Su principal propósito es evaluar la calidad del servicio ofrecido en esa farmacia. La

investigación se desarrolló con un enfoque no experimental y un diseño descriptivo, prospectivo y transversal. Los resultados muestran que la mitad de los usuarios externos consideran que la atención recibida es satisfactoria. Sin embargo, el 81.8% del personal técnico y auxiliar reportó dificultades para comunicarse con el farmacéutico durante las consultas. Además, más de 100 usuarios señalaron que los tiempos de espera eran excesivos.

El estudio identificó varios factores que impactan negativamente en la calidad del servicio, entre los cuales destacan la falta de personal, lo que dificulta la realización adecuada de las tareas, la ausencia frecuente de farmacéuticos durante el horario de atención y la escasez de medicamentos, lo cual limita el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y afecta la capacidad de la farmacia para satisfacer las necesidades de los pacientes de manera efectiva (Goodstein, L., 1997).

Arguedas, (2014). Este estudio, realizado con el objetivo de obtener el grado de magíster en Dirección de Operaciones y Logística en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tiene como finalidad mejorar el proceso de planificación de medicamentos en el Programa de Atención Domiciliaria (PADOMI) de ESSALUD. El propósito central de la investigación es identificar los desafíos actuales del programa y proponer medidas para optimizar su eficiencia. Se empleó una metodología cualitativa causal, que incluyó el uso de series temporales y simulaciones para mejorar la gestión coordinada de la demanda. El estudio se centró en establecer metas claras, lo que permitió determinar la información necesaria para el diseño del instrumento de recopilación de datos. Según los resultados, el 51% de los

encuestados señaló que la principal dificultad es la provisión de medicamentos, mientras que el 40% sugirió la implementación de una herramienta sistemática para optimizar la planificación y distribución. El análisis concluyó que la adopción de un modelo adecuado y preciso para la distribución de medicamentos sería crucial para mejorar la eficiencia de los recursos del programa y alcanzar los objetivos propuestos.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

Huanca Ch. (2021) El presente estudio se centró en evaluar el nivel de comprensión sobre las prácticas correctas de almacenamiento entre el personal del servicio de farmacia de la Red de Salud Azángaro en Puno durante el año 2021. El objetivo principal fue medir el conocimiento del personal de farmacia respecto a las normativas y principios fundamentales de almacenamiento adecuado. Para ello, se utilizó un enfoque descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, aplicando un cuestionario de 20 preguntas a los 30 empleados del departamento de farmacia. Los resultados revelaron que el 56.7% de los empleados posee un alto nivel de conocimiento, mientras que el 43.3% tiene un conocimiento moderado sobre las prácticas de almacenamiento. En general, la mayoría del personal demuestra un adecuado dominio de estas prácticas, lo que indica que el nivel de conocimiento es adecuado, producto de su experiencia laboral y la implementación anual de nuevas estrategias para mejorar la gestión de almacenes, un área que requiere un entendimiento profundo de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable suministro de medicamentos

2.2.1.1. Dimensiones de la gestión de abastecimiento.

Según Chiavenato (2013), La gestión de suministros se fundamenta en cuatro funciones clave dentro del proceso de aprovisionamiento, esenciales para asegurar la eficacia y eficiencia en la administración de recursos de una organización. Estas funciones son: planificación, organización, dirección y control. La planificación implica identificar las necesidades de suministro y prever los recursos necesarios para satisfacer dichas demandas. La organización se centra en estructurar y coordinar los recursos y actividades necesarias para ejecutar el proceso de abastecimiento de manera eficiente. La dirección se ocupa de guiar a los equipos responsables del suministro, asegurando que sus acciones estén alineadas con los objetivos organizacionales. Finalmente, el control consiste en supervisar y evaluar los procedimientos de aprovisionamiento, permitiendo detectar desviaciones y aplicar medidas correctivas cuando sea necesario. En conjunto, estas funciones garantizan una gestión efectiva de los recursos, asegurando un flujo adecuado de suministros y minimizando los riesgos de escasez e ineficiencia.

2.2.1.2. Planificación.

Es esencial definir claramente los objetivos a alcanzar y las acciones necesarias para lograrlos desde el inicio. Esto implica que los líderes deben anticiparse y organizar sus metas y actividades de manera estructurada, siguiendo un plan o lógica que guíe todo el proceso. Además, es crucial que los funcionarios públicos desarrollen una planificación previa de las tareas y

metas a ejecutar en sus entidades, siempre con el objetivo de beneficiar a la ciudadanía (Dittmann, 2010).

2.2.1.3. Organización.

El objetivo principal de este estudio es optimizar la organización, estructuración e integración de los procesos relacionados con la recepción, verificación técnica, almacenamiento y distribución de medicamentos en el servicio, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios según las prescripciones médicas. Esto requiere establecer relaciones claras y transparentes entre todas las partes involucradas, definiendo adecuadamente las responsabilidades de cada una. Además, se busca mejorar la disposición de los medicamentos en el servicio, con el objetivo de elevar la calidad de la atención, maximizar el uso de los recursos disponibles y cumplir con los objetivos establecidos (Digemid, 2012).

2.2.1.4. Ejecución

Consiste en la correcta dispensación y distribución de los medicamentos a los usuarios conforme a la prescripción médica. El personal tiene la responsabilidad de asegurarse de que los medicamentos entregados coincidan con lo indicado por el médico tratante, así como de verificar que no hayan expirado (Digemid, 2012).

2.2.2. Variable Calidad de Servicio

El Círculo de Calidad de Deming, según Nava Carbellido (2005), El proceso se divide en cuatro etapas clave. La primera etapa consiste en la elaboración de un plan, que implica definir el objetivo a alcanzar, evaluar la situación actual de la empresa y analizar posibles alternativas para desarrollar un plan de acción. Durante esta fase, se establece el plan de trabajo necesario y se

implementa un sistema de supervisión para asegurar su correcta ejecución.

La segunda etapa, denominada Verificación, se enfoca en describir y analizar detalladamente los efectos y resultados obtenidos durante el proceso, recopilando toda la información relevante. La tercera etapa, Ejecución, implica llevar a cabo acciones específicas y evaluar los resultados para cerrar el ciclo de calidad. En este paso, se verifica la implementación de las modificaciones y se refuerza el enfoque en la mejora continua.

El Control de Calidad, según Sosa Pulido (2006), juega un papel crucial en la Gestión de la Calidad al garantizar que se cumplan los requisitos establecidos y se logren las metas y objetivos. Según Ishikawa (1988), el control de calidad abarca todas las fases del proceso, desde el diseño y la concepción hasta la producción y mantenimiento, asegurando un producto de alta calidad que sea rentable, funcional y que cumpla de manera constante con las expectativas del cliente. Además, Ishikawa identifica diez elementos clave que fomentan una gestión eficaz de los círculos de calidad.

Estos son:

1. Crecimiento personal.
2. Participación en actividades de voluntariado.
3. Realización de actividades grupales.
4. Trabajo colaborativo en equipo.
5. Aplicación de técnicas de control de calidad.
6. Ejecución de tareas directamente relacionadas con el ámbito laboral.
7. Mantenimiento continuo de las actividades de control de calidad.
8. Fomento del desarrollo colectivo, creatividad e innovación.
9. Enfoque en la calidad en la prestación de servicios.

10. Afrontar desafíos y fomentar el progreso.

Según Feigenbaum (1997), El concepto de Control Total de la Calidad se basa en un enfoque integral de gestión que busca coordinar los esfuerzos de mejora de la calidad en toda la organización. Su objetivo es proporcionar productos y servicios que alcancen un nivel adecuado de eficacia y satisfacción del cliente. Según Sosa Pulido (2006), para que un Modelo de Calidad Total sea exitoso, es crucial considerar cuatro principios fundamentales. Estos principios aseguran que las personas reciban la información necesaria sobre los objetivos a alcanzar, cuenten con los recursos adecuados para desempeñar correctamente sus tareas desde el inicio y se comprometan a cumplir sus responsabilidades laborales de manera efectiva.

Según Deming, (1989) El principal objetivo de implementar la calidad total es mejorar tanto los productos como los servicios ofrecidos, con el fin de asegurar la competitividad en el mercado. Este objetivo se logra reduciendo los retrasos y productos defectuosos, así como proporcionando evidencia que respalde la calidad de lo que se ofrece. Además, se busca reducir los costos generales, optimizar los sistemas de trabajo, adoptar nuevos enfoques de capacitación y promover la colaboración en equipo, lo que impacta positivamente en la calidad y la productividad.

Este enfoque también implica eliminar el miedo, fomentar la comunicación abierta en todos los niveles jerárquicos, eliminar procedimientos innecesarios y establecer un plan de formación continua para fortalecer las habilidades y conocimientos del personal, contribuyendo al crecimiento y éxito de la organización (Fogarty, 1999).



Según Juran, (1990) La planificación debe ser un componente integral del desarrollo de productos y procesos, con el objetivo de cumplir con las expectativas de los clientes. Para ello, es necesario identificar a los clientes y comprender a fondo sus necesidades, incluidas aquellas que no se expresan de manera directa. Según Crosby (1987), la gestión de calidad total se basa en satisfacer los requisitos, prevenir errores, eliminar defectos y reducir los costos derivados de la falta de conformidad. Ishikawa (1988) señala que la gestión total de calidad implica la implementación de medidas que generen resultados satisfactorios y beneficios económicos, destacando la importancia de la educación continua en todos los niveles de la empresa para mejorar el desempeño individual.

Por su parte, Jurán (1990) define la mejora de la calidad como un proceso sistemático y planificado dirigido a lograr mejoras significativas y alcanzar altos niveles de rendimiento.

Según la norma ISO 9001:2008, Los principios fundamentales de la Gestión de Calidad y las metodologías correspondientes indican que, para administrar y dirigir una organización de manera eficiente, es crucial que esta cuente con una supervisión y liderazgo continuos y transparentes. El éxito se logra mediante la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión centrado en la mejora continua y el rendimiento, basado en un análisis detallado de las necesidades de todos los interesados. La gestión de una organización no solo se limita a la calidad, sino que abarca otras áreas clave de la administración. A continuación, se detallan los ocho principios establecidos por la norma ISO 9001:2008:

- **Atención al Cliente:** Las empresas dependen en gran medida de sus clientes, lo que hace fundamental comprender tanto sus necesidades actuales como las futuras. Para lograr la satisfacción del cliente, es crucial cumplir con los requisitos establecidos y centrarse en satisfacer sus expectativas. El elemento clave para alcanzar esta satisfacción radica en que todos los empleados comprendan profundamente las necesidades de los clientes y las aborden de manera eficiente. Este enfoque no solo incrementa la satisfacción del cliente, sino que también fomenta la lealtad, creando una perspectiva equilibrada que beneficia tanto a los clientes como a otras partes interesadas, como propietarios, empleados, proveedores, la sociedad, inversores y la comunidad (ISO, 2008).
- **Introducción:** Este enfoque impulsa la motivación de los empleados al proporcionarles una comprensión clara de los objetivos y metas de la empresa. A través de la colaboración en equipo, se minimizan los malentendidos derivados de fallos de comunicación entre los distintos niveles jerárquicos. Los líderes de la organización deben unirse en torno a un objetivo común, creando y manteniendo un ambiente interno que fomente el desarrollo personal y profesional de los empleados, alineado con las metas de la empresa (ISO, 2008). Este método pone énfasis en generar confianza, reducir el temor y ofrecer los recursos necesarios para que los empleados puedan actuar con libertad y responsabilidad, reconociendo sus contribuciones. Además, toma en cuenta las necesidades de todas las partes involucradas, como clientes, proveedores, propietarios, empleados, la comunidad y el entorno social, lo que permite obtener una visión más precisa

del futuro de la organización y facilita el establecimiento de metas y objetivos a corto y mediano plazo (ISO, 2008).

Vergara, (2011). Se entiende como la alineación entre las características de un servicio, su estrategia de promoción y la experiencia real del usuario al utilizarlo, evaluando en qué grado lo vivido por el cliente coincide con la información proporcionada y si cumple con sus necesidades y expectativas. Para Gutiérrez, (2017) La satisfacción del cliente está profundamente relacionada con la calidad del servicio y la relación establecida entre el proveedor y el consumidor. En este proceso, las competencias de la empresa y la percepción que los clientes tienen del servicio juegan un papel crucial. Este enfoque contribuye al crecimiento empresarial, ya que facilita la adquisición de nuevos clientes y fortalece su posicionamiento en el mercado. Asimismo, el desarrollo de las habilidades del personal tiene un impacto significativo en la mejora de la calidad del servicio ofrecido.

Según Pizzo, (2013). El objetivo primordial de las acciones realizadas por una entidad o institución es satisfacer de manera eficiente y puntual las necesidades de sus clientes, cumpliendo con sus expectativas y fomentando la lealtad a través de un servicio de alta calidad. Para lograr esto, el servicio debe destacarse por su accesibilidad, precisión, rapidez, adaptabilidad y utilidad, entre otras características. De esta manera, se generará una experiencia positiva para el cliente, caracterizada por comprensión y satisfacción. Además, es esencial reconocer que ofrecer un servicio de calidad no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también contribuye a la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la organización (Fernández, 2000).

El enfoque teórico sobre la calidad del servicio, según Serrano y López (citados en Gutiérrez, 2017, p.21), se basa en el Modelo de la Imagen de Grönroos de 1982, el cual sostiene que para evaluar la calidad de una institución es crucial considerar dos perspectivas clave. En primer lugar, es fundamental comprender las expectativas del usuario, identificar sus necesidades y reconocer las oportunidades de mejora que estas expectativas ofrecen a la institución. En segundo lugar, es necesario realizar un análisis interno de cómo se están prestando los servicios, permitiendo identificar las características del servicio y compararlas con las expectativas del usuario. Al integrar ambas perspectivas, se pueden implementar las acciones necesarias para mejorar continuamente los servicios institucionales y lograr altos niveles de calidad. En cuanto a los aspectos relacionados con la calidad del servicio, Parasuraman y otros (1988, p.23) destacan diversas dimensiones esenciales:

- 1) **Perceptibilidad:** Se refiere a la calidad de los espacios donde se ofrece el servicio, el equipo y los materiales utilizados, así como la disponibilidad del personal (Horovitz, J.,1990).
- 2) **Confiabilidad:** Hace alusión a la capacidad de la institución y su personal para proporcionar un servicio que cumpla con elevados estándares de fiabilidad (Horovitz, J.,1990).
- 3) **Capacidad de reacción:** Refleja la disposición para resolver cualquier inconveniente o atender las dudas de los usuarios, lo que evidencia la eficacia y eficiencia del servicio brindado (Horovitz, J.,1990).

- 4) Seguridad:** La actitud de los empleados, que debe mostrar cortesía y competencia, es esencial para generar confianza y brindar tranquilidad al cliente (Horovitz, J.,1990).
- 5) Empatía:** La atención personalizada y el cuidado especial que la institución proporciona a cada usuario son fundamentales. Desde la perspectiva de los clientes, estos factores son determinantes para su satisfacción (Horovitz, J.,1990).
- **Fiabilidad:** Es fundamental la capacidad para ofrecer un servicio de manera efectiva y adecuada.
 - **Recursos materiales o materialidad:** La percepción que los clientes tienen sobre los recursos disponibles en la empresa, su estado y la capacidad para cumplir con las responsabilidades asignadas, es de gran importancia. Además, se deben considerar aspectos tangibles como la presencia del personal y la imagen general de la organización.
 - **Disposición institucional:** Se refiere a la capacidad de la institución para implementar los procedimientos necesarios que aseguren un servicio ágil y eficiente.
 - **Competencias del personal:** Las habilidades de los empleados para mostrar amabilidad y proyectar confianza son esenciales para una comunicación efectiva con los clientes. Es crucial proporcionar una atención especializada y segura de manera adecuada.
 - **Compromiso de calidad y empatía:** La disposición de la organización para comprender y compartir los sentimientos de los usuarios es clave para establecer una relación efectiva y de confianza con ellos.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Acceso a medicamentos:** Los individuos se dirigen a la farmacia del centro médico con el fin de adquirir los medicamentos recetados por su doctor. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los fármacos fundamentales deben satisfacer ciertos criterios, como estar en constante disponibilidad y ser accesibles para la población que los requiere. El concepto de "acceso a medicamentos" se refiere a un conjunto de acciones concretas que garantizan que los pacientes puedan adquirir los medicamentos sin enfrentar obstáculos que dificulten el proceso (Morales, P ,2013).
- **Sistema de abastecimiento:** Un sistema eficaz y puntual es fundamental para asegurar la disponibilidad y excelencia de los medicamentos, así como de otros productos farmacéuticos, dispositivos médicos y suministros de salud (Morales, P ,2013).
- **Sistema de Información de Medicamentos (SISMED):** La estrategia de salud pública, puesta en marcha por el Ministerio de Salud del Perú, busca mejorar el acceso a medicamentos fundamentales, en particular para las personas de bajos recursos económicos. Esta iniciativa se encuentra en consonancia con las políticas destinadas a combatir la pobreza y fomentar la descentralización (Morales, P ,2013).
- **Adquisiciones empresariales:** Se hace referencia a las actividades llevadas a cabo mediante acuerdos entre instituciones o por mandatos legales. Las entidades tienen la posibilidad de adquirir bienes y contratar servicios de forma conjunta a través de un único procedimiento de selección administrado por un departamento de compras. Este método se beneficia de

las ventajas de la economía de escala con el fin de obtener las condiciones más favorables para el Estado. Durante este procedimiento, las entidades confían a una organización la responsabilidad de realizar la selección de acuerdo a sus requerimientos de bienes y servicios (Morales, P ,2013).

- **Disponibilidad:** Es fundamental disponer de un número adecuado de centros de atención médica y de profesionales especializados en medicina y disciplinas afines. Además, resulta fundamental llevar a cabo programas que aborden aspectos fundamentales de la salud, como la provisión de agua potable y el establecimiento de condiciones sanitarias apropiadas (Otero M. ,2012).
- **Accesibilidad geográfica:** Los centros de atención médica y los servicios de salud deben estar situados en lugares que sean fácilmente accesibles para todos los ciudadanos, en particular para aquellos grupos que son más vulnerables y marginados. Los servicios de atención médica deben ser accesibles para todos los integrantes de la comunidad, y los precios de los servicios deben ser justos y proporcionales a los ingresos de los hogares (Otero M. ,2012).
- **Acceso físico:** Es esencial asegurar el acceso a agua potable de alta calidad, que esté disponible en los hogares o a una distancia adecuada, incluso en zonas rurales (Otero M. ,2012).
- **Acceso asequible:** Los servicios de salud deben ser accesibles desde el punto de vista económico para todas las personas, eliminando obstáculos financieros para aquellos que requieran atención médica (Otero M. ,2012).
- **Acceso a la información:** Los pacientes tienen el derecho de pedir y recibir toda la información pertinente sobre su estado de salud y el tratamiento



recomendado. Asimismo, usted tiene el derecho de obtener y difundir información acerca de asuntos relacionados con la salud y las enfermedades, siempre garantizando la privacidad de sus datos personales (Otero M. ,2012).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Según la investigación realizada por Hernández y Mendoza en 2018, el método hipotético-deductivo se fundamenta en el planteamiento de una hipótesis inicial o explicación, a partir de la cual se obtienen conclusiones específicas que luego se validan a través de experimentos para confirmar su veracidad. Este enfoque metodológico fue empleado para analizar la relación entre las variables del suministro de medicamentos y la calidad de atención en los servicios farmacéuticos de la Red de Salud Puno durante el año 2022.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el estudio realizado por Hernández, Fernández y Baptista en 2010, este análisis se clasifica como correlacional, cuyo objetivo es establecer el grado de relación entre las variables en un contexto específico (p. 80). El enfoque utilizado en la investigación es de naturaleza cuantitativa, lo que implica que los datos se presentan numéricamente y se analizan mediante técnicas estadísticas para validar las teorías relacionadas con el suministro de medicamentos y la calidad de atención en la elaboración de los estados financieros. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este enfoque permite realizar investigaciones para probar hipótesis mediante el uso de

datos y herramientas estadísticas, facilitando así la identificación de patrones que respaldan las teorías teóricas. En resumen, el estudio se centra en analizar las variables y validar las teorías a través de datos cuantitativos. En este caso particular, el objetivo es investigar la relación entre la provisión de medicamentos y la calidad de atención proporcionada por el personal de la Red de Salud de Puno en el año 2022.

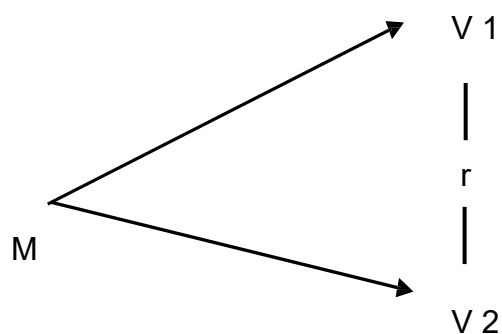
3.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio emplea una metodología correlacional con el fin de aportar información adicional sobre la relación entre dos variables en un momento determinado, utilizando un enfoque deductivo-analítico. En contraste, los estudios explicativos buscan identificar las causas subyacentes que generan o influyen en ciertos eventos o fenómenos. En este caso, se están analizando factores que implican dos variables, siendo una de ellas clave para comprender el fenómeno estudiado. Este enfoque se clasifica como una investigación aplicada, orientada a resolver problemas o situaciones específicas y bien definidas, tal como señaló Bunge (1971).

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es no experimental y de tipo transversal, lo que implica que no se lleva a cabo una intervención directa por parte del investigador, lo que podría dificultar la identificación de posibles cambios o ajustes que afecten la integridad del estudio. Según Sampieri (2010), es recomendable observar los fenómenos en su entorno natural antes de

realizar cualquier evaluación. La metodología empleada consiste en medir una o más variables en un grupo de individuos u objetos, lo que permite describir los resultados obtenidos posteriormente. Este enfoque queda ilustrado en el diagrama que se presenta a continuación:



Donde:

V1 Suministro de medicamentos

V2 Calidad de atención

R Relación de las variables.

M Muestra de estudio

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La información fue obtenida de un grupo de 79 trabajadores de la Red de Salud de Puno en 2022, así como de 736 pacientes que reciben atención en el servicio de farmacia del centro de salud.

Población	N°
Trabajadores	79
Pacientes	736

Fuente: RRHH./SISMED

3.5.2. Muestra

La muestra se define como un grupo específico seleccionado de una población previamente establecida, utilizando diversas técnicas y métodos para su elección. Este subgrupo representa a una porción más reducida de personas que comparten características comunes con la población general, tal como lo indica Hernández (2014). Para la selección de la muestra, se aplicó el muestreo aleatorio simple, que implica la elección de los elementos de manera aleatoria y probabilística. La fórmula utilizada para determinar el tamaño de la muestra en una población limitada es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1.96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

(0,05): Tolerancia al error

N (736): Tamaño de la población(trabajadores)

n: Tamaño de la muestra.

De donde tenemos:

Población	N(población)	n(muestra)
Trabajadores	79	52
Pacientes	736	125

Fuente: RRHH./SISMED

Se realizó un estudio que involucró a una muestra de 52 empleados de los centros de salud de la Red de Salud Puno, con el objetivo de evaluar el suministro de medicamentos. Además, se incluyó a 125 pacientes atendidos en los 79 establecimientos de farmacia, con el fin de analizar la calidad de la atención brindada.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnica

El estudio se llevó a cabo utilizando la metodología de encuesta, a través de un cuestionario estructurado que incluía una escala Likert, un enfoque comúnmente empleado en investigaciones cuantitativas. La escala Likert, una herramienta psicométrica ampliamente utilizada en encuestas y cuestionarios, permitió medir las respuestas de los participantes a través de una serie de preguntas formuladas en el cuestionario (Robledo M.,2004).

3.6.2. Instrumentos

Cuestionario (encuesta):

Este enfoque hace uso de una herramienta empleada en investigaciones previas, donde se utilizó un cuestionario validado mediante la escala Likert. La evaluación consiste en una serie de afirmaciones a las cuales los participantes deben responder. Con el fin de examinar la relación entre el suministro de medicamentos y la calidad en la atención médica, se diseñó un cuestionario dirigido a los empleados de la Red de Salud Puno en 2022. El propósito de este cuestionario es recopilar las opiniones de los profesionales sobre el suministro de medicamentos y la calidad del servicio,

permitiendo así una evaluación detallada y consistente que facilite un análisis completo de los resultados obtenidos.

3.6.3. Fuentes

La investigación se fortalecerá mediante un análisis exhaustivo de fuentes bibliográficas, con el objetivo de obtener la información necesaria para establecer los cimientos teóricos del estudio. Para ello, se utilizarán textos académicos, tesis de posgrado y otros documentos relevantes sobre el tema. Según el estudio bibliográfico realizado por Hurtado (2006), en esta etapa es crucial que el investigador examine minuciosamente todas las fuentes disponibles, como archivos de periódicos, bibliotecas y diversos medios, para recopilar toda la información pertinente, incluyendo revistas, libros, manuales y tesis.

3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.7.1. Validez del Instrumento

La fiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante un análisis llevado a cabo por expertos en salud y estadística, quienes son especialistas en investigación académica dentro de la misma institución universitaria.

3.7.2. Confiabilidad del Instrumento

Para asegurar la autenticidad y fiabilidad de los resultados, es crucial evaluar la relevancia de los datos recopilados y su capacidad para reflejar de manera precisa la realidad estudiada. La fiabilidad se refiere a la capacidad de medir y replicar un fenómeno en distintos momentos, lo cual se logra mediante la triangulación de la información. Además, es esencial verificar la validez de los datos y los resultados obtenidos (Sierra Bravo, 1994, p. 705). En el contexto de la investigación cuantitativa, la confiabilidad es clave para validar los

resultados obtenidos. Para su evaluación, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de los datos.

3.8. DISEÑO Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

- **Ámbito de estudio**

La investigación tuvo lugar en la Red de Salud Puno en el año 2022, situada en la periferia de la ciudad, concretamente en el sector urbano del barrio Victoria, en la Avenida El Sol 1112.

- **Análisis de datos**

Para llevar a cabo el análisis de los datos, se emplearon los programas estadísticos SPSS versión 28.0 y Microsoft Excel 2020. Estas herramientas posibilitaron la recolección de la información requerida y la obtención de resultados exactos, los cuales fueron minuciosamente analizados mediante tablas y gráficos.

- **Aspectos éticos**

Los aspectos éticos son:

- Se asegurará la absoluta confidencialidad durante la realización de la encuesta.
- Se le brindarán indicaciones precisas sobre el cuestionario, resaltando que su participación es totalmente opcional.
- Se obtendrá de manera voluntaria la aceptación y el consentimiento de cada participante de la encuesta, respetando su tiempo y privacidad.
- Se garantizará una adecuada referencia de los autores de tesis, artículos científicos, revistas y fuentes en línea, siguiendo el formato APA apropiado..

- **Prueba Estadística**

En su estudio de 2006, Hurtado explica que la observación directa implica analizar a las personas en su entorno, utilizando tanto los sentidos externos como internos, así como la percepción, las experiencias y el intelecto. Siguiendo la metodología de Palella y Martins (2010), se adoptará un enfoque de observación no participante, lo que permite recolectar información desde una posición externa sin involucrarse directamente en los eventos observados. Además, se utilizarán pruebas y cuestionarios para recopilar datos relevantes de los individuos clave en la situación analizada, con el fin de obtener detalles precisos y opiniones de los participantes. Según Palella y Martins (2010), los cuestionarios permiten recoger información de diversos individuos cuyas perspectivas son cruciales para el investigador. Este enfoque permitirá realizar una evaluación y encuesta a los participantes, seguido de un análisis detallado y la presentación de los resultados. Para examinar la información y validar las hipótesis, se empleará un enfoque metodológico basado en estadística descriptiva, realizando los análisis necesarios para confirmar la relación propuesta.

Coeficiente de determinación de Spearman

El coeficiente de determinación se calcula elevando al cuadrado el coeficiente de correlación. En esta situación, la expresión "coeficiente de correlación de Spearman" se refiere concretamente al coeficiente de correlación de Spearman.

Fórmula

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

en donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos de X e Y.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$$

El valor del coeficiente de correlación de Spearman está comprendido entre -1 y 1.

- Valores próximos a 1 indicarán fuerte asociación lineal positiva.
- Valores próximos a -1 indicarán fuerte asociación lineal negativa.
- Valores próximos a 0 indicarán no relación lineal, lo que no significa que no pueda existir otro tipo de asociación o relación conforme la escala de valores siguiente:

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES

Dado que los propósitos de esta investigación requieren la realización de pruebas de evaluación, se empleó el test estadístico Kolmogorov-Smirnov para comprobar si las variables estudiadas siguen una distribución simétrica.

4.2. Prueba de distribución normal de los datos: Planteamiento de hipótesis

Ho: La variable suministro de medicamentos y calidad de atención, con sus respectivas dimensiones siguen una distribución normal.

Ha: La variable suministro de medicamentos y calidad de atención, con sus respectivas dimensiones no siguen una distribución normal.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es de .05

Estadístico de prueba

Dado que la cantidad de encuestados supera los 50 casos se utilizará la prueba Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 2 Análisis de normalidad de las variables

Variable	Kolmogorov- Smirnov	Gl	p
Dimensión Planificación	.153	177	.000***
Dimensión Organización	.135	177	.000***
Dimensión Ejecución	.125	177	.000***
Puntaje total Suministro de medicamentos	.100	177	.000***
Dimensión Elementos tangibles	.178	177	.000***
Dimensión Fiabilidad	.105	177	.000***
Dimensión Capacidad de respuesta	.189	177	.000***
Dimensión Seguridad	.097	177	.000***
Dimensión Empatía	.139	177	.000***
Puntaje total Calidad de atención	.096	177	.000***

Nota. *** $p < .001$

Regla de decisión y conclusión

En la Tabla 1 se observa que las dimensiones y los puntajes totales de las variables analizadas no siguen una distribución normal ($p > .05$), lo que implica que no se puede rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se recurrirá a la estadística no paramétrica para alcanzar los objetivos del estudio, utilizando específicamente el coeficiente de correlación rho de Spearman.

4.3. RELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Prueba de correlación de variables

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación entre la planificación de suministro de medicamentos y la calidad de atención.

Ha: Existe relación entre la planificación de suministro de medicamentos y la calidad de atención.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es de 0.05

Estadístico de prueba

Dado que no se observó normalidad en los datos, se optó por utilizar el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 3 Coeficiente rho de Spearman entre la planificación de suministro de medicamentos y la calidad de atención

Variable	1	2
1. Planificación de suministro de medicamentos	-	
2. Calidad de atención	.605***	-

Nota. *** $p < .001$

Regla de decisión y conclusión

En la Tabla 2 se evidencia una relación estadísticamente significativa entre la planificación del suministro de medicamentos y la calidad de la atención ($p < .05$, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula). Esta correlación es positiva y presenta una magnitud que varía de media a fuerte.

4.4. RELACIÓN ENTRE LA ORGANIZACIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Prueba de correlación de variables

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación entre la organización de suministro de medicamentos y la calidad de atención.

Ha: Existe relación entre la organización de suministro de medicamentos y la calidad de atención.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es de .05

Estadístico de prueba

Al no encontrar normalidad en los datos se utilizará el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 4 Coeficiente rho de Spearman entre la organización de suministro de medicamentos y la calidad de atención

Variable	1	2
1. Organización de suministro de medicamentos	-	
2. Calidad de atención	.493***	-

Nota. *** $p < .001$

Regla de decisión y conclusión

En la Tabla 3 se observa una correlación estadísticamente significativa entre la planificación de la provisión de medicamentos y la calidad de la atención ($p < .05$, lo que resulta en el rechazo de la hipótesis nula). Esta relación es positiva y presenta una magnitud que varía de moderada a baja.

4.5. RELACIÓN ENTRE LA EJECUCIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Prueba de correlación de variables

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación entre la ejecución de suministro de medicamentos y la calidad de atención.

Ha: Existe relación entre la ejecución de suministro de medicamentos y la calidad de atención.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es de .05

Estadístico de prueba

Al no encontrar normalidad en los datos se utilizará el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 5 Coeficiente rho de Spearman entre la ejecución de suministro de medicamentos y la calidad de atención

Variable	1	2
1. Ejecución de suministro de medicamentos	-	
2. Calidad de atención	.471***	-

Nota. *** $p < .001$

Regla de decisión y conclusión

En la Tabla 4 se muestra una correlación estadísticamente significativa entre la gestión de la provisión de medicamentos y la calidad en la prestación de servicios médicos ($p < 0.05$, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula). Esta relación es positiva y presenta una magnitud que oscila entre moderada y baja.

4.6. RELACIÓN ENTRE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Prueba de correlación de variables

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación entre el suministro de medicamentos y la calidad de atención.

Ha: Existe relación entre el suministro de medicamentos y la calidad de atención.

Nivel de significancia

El nivel de significancia es de 0.05

Estadístico de prueba

Al no encontrar normalidad en los datos se utilizará el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 6 Coeficiente rho de Spearman entre el suministro de medicamentos y la calidad de atención

Variable	1	2
1. Suministro de medicamentos	-	
2. Calidad de atención	.630***	-

Nota. *** $p < .001$

Regla de decisión y conclusión

En la Tabla 5 se observa una relación estadísticamente significativa entre la provisión de medicamentos y la calidad de atención ($p < .05$, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula). Esta asociación es positiva y presenta una magnitud moderadamente fuerte.

4.7. DISCUSIÓN

En esta investigación, se logró el objetivo principal de establecer la relación entre la provisión de medicamentos y la calidad de la atención al usuario en el Servicio de Farmacia de la Red de Salud Puno durante el año 2022. Este propósito coincide con estudios previos, como el de Arévalo (2019), que analizó una relación similar en ginecoobstetricia, y el de Morales (2013), que se centró en la calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora. Desde el enfoque metodológico, se optó por un diseño cuantitativo y explicativo, utilizando un estudio no experimental y transversal con la participación de 79 empleados de la Red de Salud Puno en 2022.

La recolección de datos se realizó mediante encuestas estructuradas con escala Likert. Aunque nuestro estudio presenta similitudes con los de Arévalo (2019) y Morales (2013), también exhibe diferencias significativas que destacan la originalidad de nuestro enfoque y su aporte único al campo, al explorar la relación entre la provisión de medicamentos y la calidad de atención en este contexto específico. Los resultados muestran una correlación de 0.725 (72.5%) entre la disponibilidad de medicamentos y la calidad de la atención. La mayoría de los encuestados expresaron satisfacción con la atención recibida, lo que respalda, en parte, los hallazgos de Arévalo (2019), quien también observó una correlación entre la provisión de medicamentos y la calidad de la atención en ginecoobstetricia.

Además, se identificó que una planificación adecuada del suministro de medicamentos se correlaciona con mayor satisfacción en cuanto a la

calidad de la atención, aunque la administración de la provisión de medicamentos recibió una calificación más baja en comparación con la atención médica. La ejecución del suministro de medicamentos fue evaluada positivamente, lo que sugiere una percepción general favorable entre los participantes.

Estos resultados proporcionan una visión integral de las diversas dimensiones del suministro de medicamentos y su impacto en la calidad de la atención en el Servicio de Farmacia de la Red de Salud Puno, permitiendo una comprensión más profunda de cómo la planificación, organización y ejecución de este proceso afectan la experiencia del usuario. En cuanto a la calidad del servicio, nuestros resultados contrastan con los de Arévalo (2019), mostrando una valoración más positiva del servicio en la Red de Salud Puno. La investigación revela una correlación significativa del 73.9% entre la provisión de medicamentos y la calidad de atención, con un valor p de 0.00, lo que indica una relación estadísticamente relevante. Esto llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa, confirmando que existe una relación significativa entre la provisión de medicamentos y la calidad de atención en el Servicio de Farmacia de la Red de Salud Puno. Los resultados de la prueba de hipótesis validan nuestras conclusiones, demostrando que la distribución de medicamentos influye de manera significativa en la calidad general de la atención brindada.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Al analizar la tabla número 05, que presenta los indicadores del estudio sobre el Servicio de Farmacia de la Red de Salud Puno en el año 2022 mediante el análisis de correlación de Spearman, se han obtenido resultados positivos. La correlación encontrada es de 0.63, lo que sugiere una relación estadísticamente significativa entre el suministro de medicamentos y la calidad de la atención ($p < .05$, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula). Esta relación es positiva y de magnitud media a fuerte. Los resultados confirman que existe una correlación positiva del 63% entre la provisión de medicamentos y la calidad de la atención al usuario, lo que respalda la existencia de una conexión directa entre ambas variables.

SEGUNDA: Al analizar la tabla número 02, que examina la planificación del suministro de medicamentos y su impacto en la calidad de la atención al usuario, se ha encontrado una correlación de 0.605. Este resultado indica una relación estadísticamente significativa entre la planificación del suministro de medicamentos y la calidad de la atención ($p < .05$, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula). La correlación es positiva y tiene una magnitud que varía de media a fuerte.

TERCERA: Al examinar la correlación entre la estructuración del abastecimiento de medicamentos y la calidad de la atención, los datos presentados en la tabla número 02 revelan un coeficiente de correlación de 0.493. Esto indica una relación estadísticamente significativa entre

la planificación del suministro de medicamentos y la calidad de atención (con un nivel de significancia de $p < .05$, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula). Esta correlación es positiva y se clasifica como de magnitud moderada a baja. En cuanto a la dimensión organizativa del abastecimiento de medicamentos, se observa que su efectividad está vinculada a la capacidad de la organización para prever y planificar sus acciones, siempre considerando la atención al usuario. En resumen, esta interacción se vuelve más evidente cuando los elementos organizativos cuentan con una planificación adecuada y una comprensión clara de la atención al cliente. Por lo tanto, una correcta gestión de los recursos de abastecimiento, acompañada de una actitud proactiva hacia la atención al paciente, puede influir positivamente en la calidad del servicio brindado.

CUARTA: En relación con la conexión entre la dimensión de ejecución y la variable calidad de atención, el análisis de la tabla número 04 revela una correlación de 0.471. Esto sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre la ejecución en el suministro de medicamentos y la calidad de atención ($p < .05$, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula). La correlación es positiva y de magnitud media-baja. Además, se observa que la variabilidad en el indicador de rendimiento a corto plazo parece ser esporádica, lo que implica que el rendimiento podría ser inconsistente en ese período. De esta manera, la influencia de la dimensión de ejecución sobre la calidad de la atención podría variar dependiendo de las circunstancias específicas y de la fluctuación en la ejecución a corto plazo.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a los directivos de la Red de Salud de Puno que organicen reuniones anuales con los empleados, en las cuales se ofrezcan mensajes y capacitaciones orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales. Es esencial priorizar el desarrollo de un liderazgo efectivo que se enfoque en crear condiciones laborales adecuadas. Estas reuniones servirán como un espacio para promover, tanto a corto como a mediano plazo, iniciativas que contribuyan a mejorar la calidad de la atención al usuario.
- SEGUNDA:** Se sugiere al director de la Red de Salud de Puno implementar un programa piloto que evalúe la calidad de la atención al usuario cada seis meses. Esto permitirá medir la percepción del servicio en función del modelo adoptado. Es fundamental asegurar que los empleados cumplan con sus responsabilidades en un entorno que favorezca su permanencia, brindándoles también la oportunidad de alcanzar tanto sus metas personales como organizacionales, lo que contribuirá a fortalecer su sentido de pertenencia.
- TERCERA:** Se recomienda a la Junta Directiva de la Red de Salud de Puno que implemente programas de capacitación para el personal, enfocados en la ejecución de procesos y procedimientos relacionados con la atención al cliente y la dispensación de medicamentos. Asimismo, es crucial fomentar el uso de indicadores que permitan evaluar los resultados de estas capacitaciones y asegurar su correcta implementación. Además, se sugiere que los supervisores realicen visitas periódicas a las



diferentes oficinas para apoyar tanto los objetivos institucionales como el desempeño de los empleados.

CUARTA: Se sugiere implementar computadoras y un software especializado que permita organizar y automatizar los procesos relacionados con la distribución de medicamentos. Este sistema debe estar diseñado para abarcar todas las fases del proceso logístico, incluyendo la planificación, organización y ejecución de la entrega de medicamentos de manera eficaz y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo y Ratkovich (2012). *La logística puede ser vista como el proceso de planear*.
- Arguedas, J. (2014). *Propuesta de mejora al proceso de planificación de medicamentos de programa de atención domiciliaria (PADOMI) de ESSALUD*
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3° ed. Colombia: Editorial Pearson.
- Chase, R. B. y Aquilano, N. J. (2009). *Dirección y administración de la producción y las operaciones*. México: Addison Wesley Iberoamericana.
- Chiavenato (2013.). *Dimensiones de la gestión de abastecimiento*, 2 Ed –. Ediciones Mc.Graw – Hill, México D.F, 1993.
- Camisón, González. (2007) *Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Blanchard, K.,(2002), *Bien Hecho Cómo obtener mejores resultados mediante elreconocimiento*, Bogotá, Colombia, Editorial Norma.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Castillo, M. y Pedraza, N. (2010) *El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas*, México. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
- Chiavenato,I.(1999), *Introducción a la teoría general dela administración*, Santa fe de Bogotá, D.C., Colombia, McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Friedman, S. (2008). *Seaun mejor líder, Tenga una vida más plena*. Harvard Business Review.12-20.



- Gamboa y Arellano. *Tendencias neoliberales en la reforma de la gestión pública* en América Latina. Rev. Gerenc. Polit. Salud [online]. 2007, vol.6, n.13, pp.46-65. ISSN 1657-7027.
- Goodstein,L.,(1997), *Planeación estratégica aplicada*, Santa fé de Bogotá, D.C., Colombia, McGraw-HillInteramericana, S.A.
- Cabrera, K. (2008). *Evaluación del servicio al cliente para elevar su nivel de calidad en los Hospitales Privados de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Colombia: Ediciones Díaz de Santos.
- Dittmann (2010), *La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano*: Nuevos Modelos de Gestión.
- Digemid (2012), *Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, abastecimiento de medicamentos*, <http://www.digemid.minsa.gob.pe/>
- Fogarty, (1999). *Administración de la producción e inventarios*. México: editorial Continental.
- Fernández, (2000). *Mitología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. García Sánchez.
- Isabel María. (2007). *La Nueva Gestión Pública: Evolución y Tendencias*. Universidad de Salamanca. 2007, pp. 1. Consulta 04 de Julio de 2010 <www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/.../47_GarciaSanchez.pdf>
- Goldratt, E. (1990). *What is This Thing Called Theory of Constraints and How Should it be Implemented*. North River Press, NY.



- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Infac (2015), *Información farmacoterapéutica de la Comarca*, <http://www.osakidetza.euskadi.eus/cevime>, Intranet Osakidetza <http://www.osakidetza.eus>.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- kotler, p. y armstrong, g. (1998). *Principios de Marketing y organización*. 7. ed. Rio de Janeiro, Prentice – Hall do Brasil LTDA, p. 162.
- McCarrthy y Perreaut (1996). *Planeación estratégica de la teoría a la práctica*. 1ra Edición – tomo I, Santafé de Bogotá – Colombia.
- Minsa (2016), Ministerio de Salud, compra corporativa de medicamentos. <http://www.minsa.gob.pe.com>
- Miyahira J. (2001). Calidad en los servicios de salud. [Editorial]. Rev Med Hered 2001; 12: 76-7.
- Morales, P (2013). Calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima-2013.
- Monterroso, E. (2002). Gestión de abastecimiento (inbound Logistic), módulo de Administración de la producción, UBANET.
- Otero M. (2012). Diseño de una propuesta de gestión de abastecimiento e inventarios para un astillero en Colombia - 2012, Universidad Nacional de Colombia
- Robledo M. (2004). Una aplicación de Modelo SERVQUAL de calidad de servicio al sector de farmacia, nueva época. Especial sobre Gestión de la Calidad.



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL DE LA RED DE SALUD PUNO 2022					
FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
problema principal	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal:	Variable 1	Enfoque:	Para procesar la información se procedió a codificar los resultados obtenidos organizándolos por dimensiones en una hoja de Excel para la tabulación respectiva, dicha data fue ingresada al software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para el procesamiento estadístico y así hallar el coeficiente de correlación de las variables en estudio.
¿De qué manera se relaciona el suministro de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de salud Puno 2022?	Determinar la relación entre suministro de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de salud Puno 2022	Existe relación significativa entre el suministro de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de salud Puno 2022	Suministro de medicamentos	Cuantitativo	
			Dimensiones:	Tipo:	
			Planificación	Correlacional	
				Diseño:	
problemas específicos	Objetivos específicos:	Hipótesis Específicas:	Organización	No experimental	
¿De qué manera se relaciona la planificación de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de salud Puno 2022?	Determinar la relación entre la planificación de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de salud Puno 2022	Existe relación significativa entre la planificación de suministros de medicamentos y la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la Red de salud Puno 2022	Ejecución	Transversal	
				Población:	
				Red de Salud Puno 2022	
				Muestra:	
				colaboradores de de la Red de Salud Puno 2022	
			Variable 2	Técnica de recolección de datos:	
			Calidad de Atención	Encuesta	
			Dimensiones:		
			Elementos Tangibles		
			Fiabilidad		
			Capacidad de Respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		
				Instrumento de recolección de datos:	
				Cuestionario	

ANEXO 01: Instrumento de Investigación (cuestionario)**“UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”****ESCUELA DE POSGRADO****MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN****CUESTIONARIO**

Instrucciones: A continuación, encontrara una lista de expresiones que pretende medir el “SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO 2022”. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima. Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

Escala: 1 (Nunca); 2 (Casi nunca); 3 (A veces); 4 (Casi siempre); 5 (Siempre).

CUESTIONARIO						
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿La misión del servicio de Farmacia central está de acorde con el Plan Operativo institucional (POI) y las metas correspondientes?					
2	¿El Servicio de Farmacia central cumple con las actividades y objetivos?					
3	¿El Servicio de Farmacia central cuenta con las estrategias de cumplimiento necesarias?					
4	¿Para una adecuada distribución de sus funciones, cuenta con planes aprobado?					
5	¿El Servicio de Farmacia central cuenta con una estructura orgánica para la mejora para la mejora de la calidad de los servicios?					
6	¿El Servicio de Farmacia central cuenta con personal capacitado para su atención?					
7	¿Son atendidos con amabilidad y oportunamente por parte del personal?					
8	¿El Servicio de Farmacia hace el retiro oportuno de los medicamentos que se encuentran vencidos y los cambia con prontitud?					

9	¿Existe publicación anticipada, comprensible y adecuada difusión de los medicamentos que existen en la farmacia?					
10	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?					
11	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
12	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?					
13	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?					
14	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?					
15	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?					
16	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?					
17	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					
18	¿La atención fue rápida y eficaz?					
19	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?					
20	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?					
21	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?					
22	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?					
23	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
24	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
25	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?					
26	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?					
27	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
28	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?					
29	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					

Gracias



CONDENSACION DE DATOS																													
UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ - ESCUELA DE POST GRADO																													
TITULO: "SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO 2022"																													
VARIABLES	V1: Suministro de Medicamentos									V2: Calidad de Atencion																			
IMENSIONE	Planificacio n			Organizació n			Ejecucion			Element os tangibl es		Fiabilidad		Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatia						
ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
1	3	4	3	1	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
2	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	2	5	4	3	4	5	4	4	3	4	1	5	5	3	5	4	5	4	4
3	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
6	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	2	2	3	3	2	4	5	3	3
7	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
8	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
9	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5
10	5	4	3	5	5	5	4	4	5	3	2	3	5	2	3	2	1	3	3	5	2	3	3	5	2	3	2	1	3
11	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
12	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
13	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
14	1	3	5	5	5	4	5	5	2	3	2	3	4	2	1	1	2	1	3	4	2	1	3	4	2	1	1	2	1
15	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
16	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	1	3	5	5	5	4	5	5	2	3	2	3	4	2	1	1	2	1	3	4	2	1	3	4	2	1	1	2	1
18	4	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
19	2	2	3	3	1	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3
20	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3
21	3	4	2	2	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	1	2	3	4	3	3	2
22	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3
23	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3



23	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
24	1	5	1	4	4	4	4	4	5	5	3	4	1	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	1	2	2
25	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
26	2	3	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3	2
27	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4
28	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
30	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
31	2	2	3	3	1	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3
32	4	2	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	2	4	4	4	4	3	5	2	4	3	5	2
33	2	4	4	2	5	5	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
34	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
35	2	1	4	1	2	5	2	4	5	4	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
36	3	4	2	2	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	4	1	2	3	4
37	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2
38	1	2	1	1	1	5	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	4	4	2	5	5	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
40	3	2	4	1	2	2	2	3	5	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4
41	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
42	3	2	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3
43	1	2	1	1	1	1	5	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
44	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
45	2	1	4	1	2	5	2	4	5	4	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
46	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	3	4	3	1	2	4	3	1	2
47	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4
48	3	2	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5
49	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
50	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4
51	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	1	3	2
52	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4
54	4	1	3	3	2	3	5	3	2	4	3	4	3	1	1	4	1	3	4	3	1	3	4	3	1	1
55	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
56	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
57	2	1	4	1	2	5	2	4	5	4	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
58	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	3	4	3	1	2	4	3	1	2
59	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4
60	3	2	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5
61	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4
63	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	1	3	2
64	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3



143	4	1	3	3	3	2	3	5	3	2	4	3	4	3	1	1	4	1	3	4	3	1	3	4	3	1	1	4	1
144	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
145	3	4	3	1	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
146	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	2	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4
147	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	5	2	4	4	4	2	2	5	2	2	2	5	2	4	4	4
148	4	4	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4
149	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
150	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	3
151	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
152	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
153	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5
154	5	4	3	5	5	5	4	4	5	3	2	3	5	2	3	2	1	3	3	5	2	3	3	5	2	3	2	1	3
155	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
156	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
157	3	4	3	1	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
158	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	2	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4
159	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	5	2	4	4	4	2	2	5	2	2	2	5	2	4	4	4
160	4	4	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4
161	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
162	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	3
163	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
164	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
165	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5
166	5	4	3	5	5	5	4	4	5	3	2	3	5	2	3	2	1	3	3	5	2	3	3	5	2	3	2	1	3
167	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
168	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
169	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
170	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	5	3
171	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
172	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
173	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5
174	5	4	3	5	5	5	4	4	5	3	2	3	5	2	3	2	1	3	3	5	2	3	3	5	2	3	2	1	3
175	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
176	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
177	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5
1	Nunca																												
2	Casi Nunca																												
3	A veces																												
4	Casi siempre																												
5	Siempre																												



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: Katherine Yessica Calla Quispe
- 1.2. Validado por: Dr. Enrique Echevarría Zúñiga Medina
- 1.3. Título de la investigación: Suministro de medicamentos y su relación con la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la red de salud para
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	19	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																	/			
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	/			
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																	/			
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																	/			
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																	/			
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																	/			
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																	/			
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																	/			
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																	/			
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																	/			

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Buena
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%
- V. OBSERVACIONES: _____
- LUGAR Y FECHA: 18-03-2026

FIRMA DEL EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: Katherine yessica Calla Quiso
- 1.2. Validado por: Dr. Enrique Genero Lopez Chirino
- 1.3. Título de la investigación: Suministro de medicamentos y su relación con la calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de la red de salud peru
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																		/		
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																		/		
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																		/		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		/		
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																		/		
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																		/		
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																		/		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																		/		
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																		/		
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																		/		

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Buena
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%
- V. OBSERVACIONES:
- LUGAR Y FECHA: 03-05-2026



Dr. Enrique Genero Lopez Chirino



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 05-06-2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: KATHERINE YESSICA CALLA QUISPE

Dirección: URB. MAGISTERIAL AMAUTA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 45904632

Teléfono: 951325698

email: katty_q32@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

Título o Grado Académico a optar: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

AL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE LA RED DE SALUD PUNO

Palabras claves, (3 a 5 términos): suministros, atención, calidad, planificación, organización, ejecución.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Titulo ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.



Internacional



Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58


Firma de Autor



huella digital

05-06-2026

Fecha