



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio.
Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad,
en tiempos COVID-19**

**TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Alvarado Córdova, Rocío del Pilar (ORCID: 0000-0002-4691-6909)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Jehová Dios:

Siempre muy agradecida, por ser tan bondadoso y piadoso con nosotros y brindarme todo lo que soy en la vida.

A mis padres:

Emilio Becket, quien con sus enseñanzas de docente enrumbo mi vida en el amor y responsabilidad al estudio y el trabajo.

A mi madre Teodora Maximina, quien en vida, con su esfuerzo y su guía espiritual y moral me hizo una persona de bien es esta vida.

A mis hermanos:

Por sus consejos y apoyo emocional que siempre me brindan.

Rocío del Pilar Alvarado Córdova.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Por su apoyo con la asesoría respectiva, para concluir de forma eficiente con la investigación.

A los docentes de Posgrado

Por tener la paciencia y el compromiso de enseñarnos de la mejor manera para culminar con éxito la maestría.

A la Universidad Cesar Vallejo

Por la enseñanza que realiza para cada uno de sus estudiantes, motivándonos a ser mejores cada día.

A la Gerencia Regional de Salud La Libertad

Por permitir realizar el presente trabajo de investigación y en especial a todos mis colegas Químicos Farmacéuticos de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, por su apoyo y participación.

Rocío del Pilar Alvarado Córdova.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimiento	26
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas		Nº
Tabla 1	<i>Relación entre la gestión del suministro de medicamentos y la percepción de la calidad de servicio. GERESA LA Libertad, en tiempos COVID-19.</i>	29
Tabla 2	<i>Gestión del suministro de medicamentos según dimensiones percibida por los Químicos Farmacéuticos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID – 19.</i>	30
Tabla 3	<i>Percepción de la calidad de servicio según dimensiones percibida por los Químicos Farmacéuticos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19</i>	31
Tabla 4	<i>Relación entre programación y adquisición de medicamentos y la percepción de la calidad del servicio. GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19.</i>	32
Tabla 5	<i>Relación entre almacenamiento y distribución de medicamentos y percepción de la calidad del servicio. GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19.</i>	33
Tabla 6	<i>Relación entre selección y uso racional de medicamentos y la percepción de la calidad del servicio. GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19.</i>	34

RESUMEN

El acceso a la atención sanitaria de todo ciudadano, es un derecho humano fundamental, consignado en acuerdos internacionales y reconocido por los gobiernos de todo el mundo; el tener una cobertura sanitaria garantiza que todas las personas y comunidades reciban los servicios de salud que necesitan sin tener que pasar penurias financieras para pagarlos. Esta cobertura sanitaria abarca una gama de servicios de salud esenciales de calidad, desde la promoción de la salud hasta la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos.

Dentro de ello, está el garantizar el acceso a los medicamentos esenciales, los cuales se brindan a través de los sistemas de suministros fiables, debiendo ser éstos muy bien organizados, confiables y que respondan con calidad a las necesidades de la población. En este contexto, el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio que se brinda en el Almacén Especializado de Medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19. El tipo de investigación fue no experimental, descriptivo, correlacional con diseño de corte transversal, para ello se aplicó dos (02) cuestionarios estructurados con escala tipo Likert, la muestra fue de 64 profesionales Químicos Farmacéuticos de la Región La Libertad. Los resultados obtenidos mostraron que la gestión de suministro es de un nivel regular 73.4%, así como sus dimensiones programación y adquisición, almacenamiento y distribución, selección y uso racional (62.5%, 67.2% y 76.6 respectivamente) y la percepción de la calidad de servicio tiene un nivel poco satisfecho (56.2%), pero sus dimensiones de empatía y seguridad (64 % y 56.3%) un nivel de satisfecho. Se concluye que las variables de gestión de suministro y percepción de la calidad de servicio de los profesionales Químicos Farmacéuticos, tienen una correlación estadística altamente significativa porque $p < 0,05$; con un (Rho) de Spearman moderado de = 0,665.

Palabras claves: Suministros, medicamentos, percepción, calidad de los servicios de salud, almacenamiento.

ABSTRACT

Access to healthcare for every citizen is a fundamental human right, enshrined in international agreements and recognized by governments around the world; Having health coverage guarantees that all people and communities receive the health services they need without having to go through financial hardships to pay for them. This health coverage covers a range of quality essential health services, from health promotion to prevention, treatment, rehabilitation and palliative care.

Within this, is guaranteeing access to essential drugs, which are provided through reliable supply systems, and must be very well organized, reliable and that respond with quality to the needs of the population. In this context, the objective of this research was to determine the relationship between supply management and the perception of the quality of service provided in the GERESA La Libertad Specialized Drug Store, in times of COVID-19. The type of research was non-experimental, descriptive, correlational with a cross-sectional design, for this, two (02) structured questionnaires with a Likert-type scale were applied, the sample was of 64 Pharmaceutical Chemical professionals from the La Libertad Region. The results obtained show that the supply management is of a regular level 73.4%, as well as its dimensions programming and acquisition, storage and distribution, selection and rational use (62.5%, 67.2% and 76.6 respectively) and the perception of the quality of service has a slightly satisfied level (56.2%), but its dimensions of empathy and security (64% and 56.3%) have a level of satisfaction. It is concluded that the variables of supply management and perception of the quality of service of Pharmaceutical Chemical professionals have a highly significant statistical correlation because $p < 0.05$; with a moderate Spearman (Rho) of = 0.665.

Keywords: Supplies, medicines, perception, quality of health services, storage.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, la tercera parte de su población no tiene accesibilidad segura a los medicamentos e insumos médicos que necesita (OMS, 2004-2007), esto es crítico en los países del África y Asia, en donde casi el 50 % de su población no tienen acceso a estos productos, pudiendo ser diferente si se lograran contar con los medicamentos y las vacunas necesarias, podríamos salvar aproximadamente diez millones de vidas siendo cuatro millones de ellas, de esos continentes, la gran barrera para conseguirlo es el precio y la disponibilidad (DFID,2004).

Al respecto, muchos se preguntan por qué millones de personas se quedan sin un tratamiento adecuado y oportuno, conociendo que el acceso a los fármacos esenciales es un derecho fundamental, y que lograrlo permitiría que los individuos consigan una mejor salud (OMS 2004.2007), las causas principales vienen siendo el precio y la disponibilidad, lo cual ya no es una novedad para los pobres ni para los enfermos, pero si debe ser una preocupación para los que tienen el deber de respaldar la salud de la población(OMS,2008); solamente entre el 2013 y 2014, se hubieran evitado más de 1,2 millones de muertes en Latinoamérica y El Caribe si se hubiese brindado una atención de calidad. (OPS, 2019).

En el 2015, frente a esta problemática, la Asamblea General de las Naciones Unidas –ONU planteó los Objetivos del Desarrollo Sostenible, siendo uno de los principales promover el bienestar y garantizar una vida sana en todas las edades para todos y todas, ello incluye garantizar los medicamentos y tecnologías sanitarias necesarios para abordar las principales enfermedades prevalentes, transmisibles y no transmisibles incluidos los trastornos neurológicos, evolutivos y conductuales que impiden el desarrollo sostenible en nuestro continente (OPS,016).

Ante la realidad de la no disponibilidad y no accesibilidad a los medicamentos los estados integrantes de la región de las américas, conformaron un fondo estratégico, el cual suministra los medicamentos e insumos que figuran en la Lista Modelo de la OMS; este fondo estratégico en el 2019, brindó apoyo a las iniciativas de las regiones americanas para controlar y eliminar algunas enfermedades transmisibles y enfermedades tropicales desatendidas mediante la adquisición de insecticidas y mosquiteros para los estados miembros y adquirió

también pruebas de diagnóstico rápido para la sífilis, VIH/SIDA, Malaria, pruebas de tuberculosis resistentes, entre otros.(OPS,2019).

Al respecto de ello, los componentes: precios asequibles, financiamiento sostenido, uso racional, sistemas fiables de la atención sanitaria y suministros confiables; son los elementos prioritarios para mantener la accesibilidad a los medicamentos. (OMS ,2001).

En razón a lo detallado, los medicamentos esenciales y productos afines son insumos claves para optimizar los resultados sanitarios en el Perú; de igual manera conociendo que el mercado farmacéutico peruano es dinámico y de continuo crecimiento, el cual está conformado por el mercado público que comprende el MINSA, los gobiernos regionales, ESSALUD, policial nacional, fuerzas armadas, instituto penitenciario nacional, algunas municipalidades, cuyas adquisiciones en su mayoría son productos genéricos, y por otro lado el mercado privado dado por las cadenas, boticas y farmacias individuales y las clínicas privadas, donde prioritariamente ofrecen medicamentos de marca, con un precio mucho más elevado que el genérico, e inaccesible para gran mayoría de la población (Ugarte O, 2019).

Con relación a la calidad de servicio, Donabedian determina tres categorías para los componentes elementales del servicio, dispuestos a producir bienestar: componentes interpersonales, componentes técnicos y componentes del contexto y las comodidades del mismo. Según los aportes de *Berry* y *Parasuraman* que se orientan a una serie de dimensiones (SERVQUAL) las mismas que se aproximan de manera fiel y diferenciada a las debilidades y fortalezas del servicio a evaluar (Pérez, 2011).

En tal sentido, cuando se habla de la calidad del servicio, ésta es una propiedad emergente que requiere objetivos compartidos entre todos los actores del sistema sanitario, perfeccionándolos a través de esfuerzos multidisciplinarios para mejorar y aprender de los éxitos y fracasos. (Kruk M, Gage A, et al 2018).

También, en el marco de la Agenda de Salud para las Américas 2018-2030, la calidad es un atributo inherente a la salud universal, por ello se propone tres líneas estratégicas; una favorecer la calidad de los servicios integrales según el

contexto, las situaciones vulnerables y las necesidades prioritarias a nivel nacional (OPS, 2019).

Apoyado en las normas, el estado peruano debería garantizar calidad de los establecimientos, bienes y servicios públicos sanitarios, de acuerdo a lo estipulado en el Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales, dentro de los lineamientos comprende el acceso a los medicamentos esenciales, lo cual constituye un aspecto primordial.

En las últimas décadas ha sido un desafío, para las naciones del tercer mundo como el Perú, garantizar la accesibilidad de la población a medicamentos, el cual ha experimentado la implementación de varios programas de suministro de medicamentos esenciales dirigido a la población que recurre por una prestación sanitaria en los servicios públicos de salud (Romero C. 2002).

Según el Instituto Nacional de Estadística e informática-Encuesta Nacional de Hogares, (ENAHOS, 2018-2019) en relación al acceso a algún seguro de salud, encontró que en el primer trimestre del año 2019, el 76.7% de la población estuvo afiliada a algún seguro de salud, de ello el 45.3% manifestó acceder al SIS, el 25.9% a ESSALUD, y el 5.5% contaba con otro tipo de seguro, y el 23.3% no contaba con ningún seguro de salud. Así mismo según los encuestados se determinó que el 42.8% de la población con algún problema de salud buscó atención en un establecimiento, de ellos el 12.8% se atendió en MINSA, el 16.9% en Farmacia o botica, el 6.4% en una clínica/consultorio privado y el 5.9% en ESSALUD

También, al respecto de ello la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD, a octubre del 2019, reportó que el 88.36% de las personas estuvieron afiliados a algún seguro y el 11.6% no contaba con seguro de salud, lo cual equivale a 3,7 millones de personas, en el 2016 según la misma superintendencia, sobre la calificación del personal médico y de enfermería a la pregunta sobre el nivel de satisfacción respecto a la gestión de medicamentos encontró que en MINSA/GORES, el 54% estaba insatisfecho, 26% ni satisfecho/ni insatisfecho, y el 19% satisfecho.

Ahora, de acuerdo a información de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas-DIGEMID, tres de cada diez personas no recibe tratamiento

completo, en MINSA cinco de diez, en ESSALUD uno punto cinco de diez, en las fuerzas armadas cuatro de diez, en las clínicas privadas uno de diez, así mismo según estudio realizado por ésta dependencia en Mayo 2019, en relación al acceso, encontró que 64.3% de los pacientes obtuvieron todos los medicamentos prescritos, el 58.6% no obtuvieron todos los productos farmacéuticos prescritos, porque no estaban disponibles.(DIGEMID,2019)

Ante esta realidad, poco alentadora en relación a los suministros médicos, y ante la presencia de una nueva enfermedad pandémica en nuestro país, la OMS con fecha 11 de marzo de 2020, al evidenciar los contagios súbitos de la pandemia por COVID -19 declaro la situación como una emergencia sanitaria por extenderse a escala mundial en más de cien países casi simultáneamente, y en nuestro país según Decreto Supremo N° 008-2020 –SA, se estipuló, por el plazo de noventa días, el estado de emergencia sanitaria nacional estableciéndose en la misma las medidas de prevención y control, con el propósito de evitar los contagios de la COVID -19, la cual está siendo prorrogada a la fecha con el D.S N° 031-2020-SA. En este contexto, donde la población no ha desarrollado inmunidad, causando un incremento en la morbilidad y mortalidad, la cual está generando un aumento en la demanda de bienes y servicios de salud, y dentro de esos bienes primordiales los productos farmacéuticos como son los medicamentos, oxígeno medicinal, vacunas; dispositivos médicos, dentro de ellos, las pruebas rápidas, equipos de protección personal-EPP y los productos sanitarios como el Alcohol gel, Jabón líquido, todos ellos enmarcados y manejados a través de la gestión del suministro que conduce la Gerencia Regional de Salud La Libertad.

Consecuentemente, debido al incremento de los casos de la COVID-19, aunque todavía no hay el fármaco eficaz que brinde seguridad para la sintomatología y las secuelas de este virus, el uso de los medicamentos e insumos médicos se ha visto incrementado, uniéndose a los problemas ya existentes en el Perú. Ante la falta de disponibilidad, las personas que son atendidas por lo regular en establecimientos del estado se han visto obligados a asistir a establecimientos privados, generando gastos que han afectado su economía y su calidad de vida (Tenorio-Mucha J; et, al 2020).

Finalmente, ante esta situación sanitaria, la gestión del suministro y la calidad de los servicios farmacéuticos a nivel regional se ha visto variada, afrontada, retada ya que al presentarse la pandemia por COVID 19, de una forma repentina, abrupta en Latinoamérica y en nuestro país, se tuvieron que tomar decisiones inmediatas en relación a los procesos de la gestión del suministro como fueron programar lo que era necesario, desconociendo la magnitud de los casos a presentarse, modificando los presupuestos destinados para otras actividades, adquiriendo los productos a nivel nacional, regional y local, para luego recepcionarlos en los almacenes especializados e inmediatamente distribuirlos a los 21 hospitales de nuestra región y algunos establecimientos del primer nivel de atención, para posteriormente prescribirlos y usarlos con el respectivo seguimiento farmacoterapéutico, donde se presentaron y notificaron reacciones adversas y probables problemas de calidad tanto de medicamentos como de insumos médicos, en estas circunstancias el abastecimiento regular se vio resquebrajado, disminuido e insuficiente, principalmente de los dispositivos médicos entre ellos los EPP, muy necesarios para el personal de salud como primera línea de atención.

Ante estas circunstancias, con este trabajo se pretendió determinar cómo ha sido percibida la administración del abastecimiento de los medicamentos y la calidad de servicio en el almacén especializado de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19, por los encargados de farmacia de los establecimientos de salud públicos como hospitales, institutos especializados, redes y centros de salud de la región.

En este sentido, se esbozó el problema de investigación siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19?

El presente trabajo de investigación contribuye, teóricamente, con el aporte que brindan las variables de estudio y también permitió identificar la percepción de los usuarios externos y establecer estrategias para el mejoramiento de la calidad en la atención y el desempeño del servicio público en estas circunstancias de pandemia por la COVID-19 (Ortiz, 2003) donde ha sido primordial los servicios farmacéuticos que se han brindado; asimismo, permitió generar conocimiento para

sustentar la hipótesis planteada; los resultados obtenidos ayudaron a proponer alternativas de solución y oportunidades de mejora para próximas investigaciones.

En el contexto social, es de relevancia el presente ya que permitió conocer la percepción que se tiene acerca de la administración del suministro de medicamentos y la calidad de servicio, el cual contribuirá a garantizar una adecuada y oportuna accesibilidad a los medicamentos, visualizándose en la disponibilidad y asequibilidad de los mismos (DIGEMID, 2019), principalmente para la población más vulnerable y de menores recursos; en el alcance práctico, se evidenció las expectativas y percepciones generadas por todos los profesionales que conducen un servicio farmacéutico en el sector público de la región.

En la aplicación metodológica, dado el uso de técnicas, aplicadas bajo el rigor científico y usadas en las diferentes etapas de la investigación, se considera la elaboración y adaptación de instrumentos para el recojo y análisis de datos de ambas variables, los cuales fueron sometidos a procedimientos de validez y confiabilidad pertinentes con el propósito de que sirvan de modelo para futuras investigaciones.

Las hipótesis planteadas son: H1: Existe relación directa y significativa entre la gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el Almacén Especializado de Medicamentos de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) La Libertad, en tiempos COVID-19 y Ho: No existe relación directa y significativa entre la gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el Almacén Especializado de Medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19. Desde esta perspectiva investigativa, el Objetivo General que orienta la investigación es determinar la relación entre la Gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el Almacén Especializado de Medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19; de manera específica se busca:

- a) Identificar el nivel de la gestión del suministro de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19;
- b) Identificar el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19;
- c) Establecer la relación entre la gestión del suministro de medicamentos en su dimensión programación y adquisición con la percepción de la calidad de servicio en Almacén especializado de medicamentos

de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19; d) Establecer la relación entre la gestión del suministro de medicamentos en su dimensión almacenamiento y distribución con la percepción de la calidad de servicio en almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19; e) Establecer la relación entre la gestión del suministro de medicamentos en su dimensión selección y uso racional con la percepción de la calidad de servicio en almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.

II. MARCO TEÓRICO

Al iniciar este componente se manifiesta que se ha realizado la búsqueda bibliográfica de los trabajos de investigación sobre las variables de estudio. Según las investigaciones, Garrigues T, Villodre M, Molmeneu R, Mulas T, (España, 2008) en su artículo “Desabastecimiento, y suministro irregular de medicamentos; problemas urgentes” analizan la problemática en el suministro de medicamentos a los servicios farmacéuticos en el Estado español; asimismo se realiza una revisión de la normativa sobre su distribución; se analizan, además, las posibles causas y los medios con que el Estado pretende evitar el desabastecimiento, así como la posición de la población de Valencia que se presenta como pionera al pretender regular, a través de una normativa con rango de ley, en el tema de distribución farmacéutica.

De la misma forma, Iglesias A, et. al (España 2010), en su trabajo de investigación descriptivo con el fin de desarrollar un procedimiento de suministro de medicamentos desde las farmacias de los hospitales a los botiquines de los centros de Atención Primaria y la inclusión de este procedimiento en el manual de calidad. Con esta finalidad se han elaborado la documentación normativa correspondiente, así como los estándares de calidad, que admiten un control permanente de la mejora continua y sostenida del procedimiento en cuestión para garantizar la optimización del servicio.

Del mismo modo, Magne M(Bolivia , 2006) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar que sucede con los procedimientos administrativos para el suministro de medicamentos en la Caja de Salud de Caminos Regional Oruro y cómo influye en los asegurados; un estudio descriptivo; la metodología fue de inducción y método estadístico, la encuesta se aplicó en dos sectores, personal de la caja y asegurados, al personal se aplicó un censo por que el universo es pequeño y a los asegurados se utilizó la fórmula de Loetz y Flores, los resultados fueron dados a través de datos estadísticos, concluyendo que el suministro de medicamentos en muchas ocasiones no es regular u oportuno, así como que los procedimientos administrativos para el suministro no se aplican correcta y oportunamente, el stock no es el adecuado, los deficientes pasos que se realizan para la compra influyen en la disponibilidad de medicamentos oportunamente , el

excesivo centralismo dificulta la disponibilidad inmediata de medicamentos, en la adquisición, la programación de las cantidades a pedir se ha trabajado con datos imaginarios, el cambio frecuente de profesionales incide en un desfase del suministro de medicamentos.

Así también, Zamora J, Adarme W, Vanegas E, (Colombia 2016) en su artículo coordinación en redes de suministro de medicamentos. Caso aplicado al sector salud colombiano, muestra la valoración de contextos de coordinación de agentes en la red de suministros de medicina oncológica mediante la estrategia de sistemas. Se realiza un análisis de los principales factores que se relacionan con la coordinación en los procesos de suministro, se analizan dos contextos que se basan en la utilización de datos compartidos y la toma de decisiones usando estándares de referencia de medicinas de alto costo que requieren adecuación en centrales de mezcla (CM) para aplicarse a tratamientos de pacientes oncológicos. El resultado demostró ahorros de 14% y un rango de cumplimiento del 98%, lo que significa una contribución relevante para el sistema sanitario de Colombia.

Huamán A, Miño G, Moyano J, García A, (Ecuador, 2018) en su trabajo de investigación mejoramiento del suministro para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-IESS, describe que las reformas sanitarias instituidas en el último ciclo de la presidencia han devenido en diversos aspectos positivos y negativos; estas nuevas disposiciones exigen que las empresas públicas y privadas deben afiliar a sus trabajadores al seguro social, de tal manera que este incremento de asegurados ha generado una demanda significativa en la atención y gastos para el sector salud; uno de los problemas generados por esta situación es la carencia de medicamentos lo que resulta un hecho negativo para el sector público, por este motivo en esta investigación se plantean programas llevados a cabo por instituciones de gobierno para generar dinamismo y optimización de la cadena de aprovisionamiento de productos farmacéuticos; teniendo como propósito mejorar la administración del suministro de medicinas en el IESS, con la intención de que a los usuarios atendidos se les otorgue una mejor calidad de vida que conlleve a un desarrollo social, a partir de la implementación de proyectos y estudios preliminares abordados por otras naciones, valiéndose de la experiencia que han obtenido.

Para Dávila F, Herrera J, et al (España, 2017), la satisfacción del usuario es un indicador para medir la calidad de los servicios de salud. El propósito fue analizar los resultados del instrumento de calidad en la atención de los pacientes de urgencias en un nosocomio de alta complejidad. Se realizó un estudio observacional, de corte transversal; se aplicó un instrumento estructurado para valorar la calidad al finalizar su atención en el servicio de urgencias; se elaboraron cuadros estadísticos descriptivos; la validez del instrumento, su fiabilidad y validez se realizó de forma global y por subgrupos; los resultados determinaron la revisión de 5.961 expedientes; el (77,3%) generados por usuarios que pertenecen al plan obligatorio de salud; se hallaron niveles de satisfacción elevada, de forma global y por subgrupos; no se hallaron diferencias significativas. El resultado del alfa de Cronbach fue de 0,90; se concluyó que el cuestionario de calidad en la atención mostró ser confiable y válido en la identificación de la calidad y satisfacción con la atención en urgencias; se hallaron niveles de satisfacción alta, de manera general y por dominios.

Por su parte, Climent-Ballester S, Selva –Otaolaurruchi J (España 2020), en su artículo: El servicio de Farmacia: Gestión integral de productos sanitarios en SARS-CoV-2, asevera que los productos sanitarios, o llamados dispositivos médicos, son necesarios para prevenir y controlar los efectos de la COVID-19, tanto para el personal asistencial, para los pacientes, así como también para la ciudadanía en general. Los suministros sanitarios tienen su legislación propia que requiere ser conocida para su adecuada administración, distribución y control. El artículo 82 de la Ley 29/2006 de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios instituye que es un compromiso de los servicios de farmacia “participar y coordinar la gestión de las compras de los insumos, a fin de asegurar la eficiencia de la adquisición y mejorar el uso racional”. Por tal razón, los expertos de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, en coordinación con otras instituciones de carácter científico, han elaborado en esta pandemia documentación técnica y logrados consensos para respaldar de manera técnica, informativa y actualizada en lo que respecta a las mascarillas, los equipos de protección individual y otros suministros sanitarios.

Por otro lado, la problemática en el desabastecimiento y la demanda elevada de suministros ha generado una producción y comercialización no controlada de productos de salud. Aparte de esto, también se tiene a la comercialización engañosa de suministros sanitarios en el mercado, todo ello ha derivado en una vigilancia sanitaria minuciosa para garantizar la eficacia y seguridad de los suministros que se encuentran en circulación. El uso racional es una responsabilidad multidisciplinaria compleja si se quiere asegurar la disponibilidad y seguridad de los productos sanitarios. La participación del profesional farmacéutico del hospital ha sido imprescindible en esta emergencia, como conocedor de la parte técnica y legal de estos insumos ya que está capacitado para la gestión integral de estos productos.

Ahora bien, Bustamante A, et al. (Ecuador, 2020) en el trabajo cuyo objetivo fue comparar las expectativas con las percepciones de calidad del servicio sanitario con la finalidad de identificar cuáles son las variables que contribuyen a definir la calidad de servicio del sector de salud pública primaria del Guayas, Ecuador; se planteó un estudio cuantitativo, no experimental y transeccional de alcance descriptivo; se trabajó con una muestra de pacientes que concurren a estos servicios; el muestreo fue probabilístico y se administró un cuestionario a un total de 533 atendidos; se aplicó el análisis de la información mediante la estadística descriptiva; concluyó que la atención de los servicios de salud son valorados de forma positiva, con mayor frecuencia favorable a las mujeres; asimismo, que los ítems de los factores de expectativas pueden ser comparados con los componentes que precisan los elementos de percepción.

En nuestro país, Valer E, (Perú, 2019) se planteó como propósito identificar cómo la gestión del suministro de medicinas esenciales está relacionada con la disponibilidad de las mismas en los Centros Materno Infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte; desarrolló un trabajo cuantitativo, descriptivo-correlacional; se llevó a cabo en 11 centros materno infantiles; empleó un cuestionario para la recolección de la información y la disponibilidad de medicamentos esenciales; el instrumento estuvo estructurado por 20 ítems, validado a través de juicio de expertos, quienes avalaron su aplicabilidad; para determinar su confiabilidad se utilizó Alpha de Cronbach ($\alpha = 0,77$); se administró

la prueba paramétrica Rho de Spearman, concluyendo que se halló una relación significativa ($p = 0,000$) entre la gestión de suministros médicos esenciales y la disponibilidad de los mismos, en los centros materno infantiles.

Por su parte, Dongo R, (Perú, 2018) tuvo como propósito identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna 2018, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal; usó el modelo SERVPERF modificado y validado para medir la satisfacción de acuerdo a las percepciones del usuario externo; se utilizó el muestreo aleatorio simple, cuyo universo muestral fue conformado por 84 usuarios; para procesar la data recogida se utilizó un software estadístico; concluyó que el grado de satisfacción del usuario externo frente al servicio recibido fue el 73,87% de satisfacción y 26.13% de insatisfacción.

En nuestra ciudad, Ibañez (Trujillo, 2014) realizó una intervención farmacéutica la que consiste en un plan de capacitación sobre los procesos de Gestión de stock y Almacenamiento de medicamentos, con el propósito de lograr la mejora de la Gestión del suministro en las 11 farmacias de los establecimientos de salud de la microred “El Bosque” en la ciudad de Trujillo. Se supervisó a las 11 farmacias, realizándose un inventario de los medicamentos; se desarrolló este plan de adiestramiento al personal encargado de farmacia; se evaluó previa y posteriormente a los trabajadores; asimismo se hizo una evaluación de los estándares de gestión de stock y de las Buenas Prácticas de Almacenamiento; se administró un cuestionario para analizar el grado de satisfacción de los usuarios de las farmacias; la intervención de los profesionales farmacéuticos ha sido muy favorable para mejorar los procesos de Gestión de stock y Almacenamiento de los productos, así como el grado de satisfacción de los usuarios aumentó en un 5%.

Con el fin de brindar una perspectiva conceptual de las teorías existentes que fundamentan la presente investigación, se presenta una revisión general de ambas variables de estudio, la primera variable a estudiar es gestión del suministro de medicamentos.

Los países de Latinoamérica y El Caribe plantearon los objetivos del milenio, 2030, los que, en esencia buscan asegurar la accesibilidad de la población a

medicamentos básicos y vacunas, lo mismo que a tecnologías sanitarias esenciales, de acuerdo con el contexto nacional de cada país integrante y a los recursos con que cuenta.

Para lograr este objetivo, los países deben fortalecer la cadena de suministro de medicamentos y vacunas; la promoción de un entorno competitivo y de procedimientos transparentes y eficientes en la gestión de medicamentos, vacunas y otras tecnologías, incluyendo la optimización de estos procedimientos, además de garantizar los recursos financieros regionales y subregionales, garantizando así la disponibilidad y uso racional de estas tecnologías (OPS,2018).

En los países de esta región, en los últimos años, los presupuestos para el sector salud han sufrido una reducción significativa teniendo un impacto desfavorable en la calidad de los servicios, así como en la accesibilidad a los suministros médicos y dispositivos básicos para tratar las enfermedades.

Según el boletín de la OPS, en el taller de la OPS/OMC de abril 2001, se concluyó lo siguiente: más allá de la accesibilidad de los costos se debe conseguir que los medicamentos lleguen a las personas que los requieren en los países menos favorecidos; por supuesto que esto exige también de mayor financiamiento, en este caso de los organismos internacionales, tanto para la adquisición de los medicamentos como para fortalecer los sistemas de suministro para la atención asistencial sanitaria (OPS, 2001).

En el Perú, se promueve la accesibilidad universal a la atención integral de salud, conjuntamente a ello a los productos farmacéuticos y dispositivos médicos, de la misma forma decreta y adopta normas que garanticen ésta accesibilidad de los suministros médicos a los usuarios, utilizando diversas modalidades para financiar, monitorear y evaluar su uso con criterios de equidad, así como promoviendo mecanismos de participación de la sociedad civil (MINSA, 2009: Ley N° 29954, Ley de productos farmacéuticos dispositivos médicos y productos sanitarios).

El compromiso dentro de la función social de los profesionales sanitarios es la de garantizar el abastecimiento de los medicamentos a los pacientes que los requieran; asimismo asegurar la oportunidad para acceder a los tratamientos

terapéuticos y asistenciales, en concordancia con la Ley del Arte desde la Atención primaria de la salud-APS con cierta garantía de seguridad, eficacia y bajos costos (Tobón-Marulanda FA, Loaiza-Ocampo, 2013)

En lo que respecta a la gestión del suministro, en nuestro país según la R.M N° 116-2018/MINSA, se aprueba la directiva administrativa del sistema integrado de suministro público de medicamentos-SISMED en MINSA, definido como el conjunto de procesos técnicos y administrativos, estandarizados y coarticulados, integrados por la selección, estimación de necesidades, programación, adquisición, almacenamiento, distribución, y uso racional y seguro; asimismo a la gestión de información, financiamiento, supervisión, monitoreo, evaluación y asistencia técnica del sistema, que se ejecuta y conduce en todas las dependencias de salud del MINSA y de los Gobiernos Regionales, no admitiéndose sistemas de suministro paralelos.

El proceso de Selección define el Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales-PNUME, el Petitorio Nacional Único de Dispositivos Médicos Esenciales –PNUDME, las listas Complementarias de Medicamentos Esenciales y la utilización de aquellos medicamentos no considerados en el PNUME ni en las Listas Complementarias, así como también comprende la búsqueda de la información de relevancia científica y el análisis crítico y consensuado de la bibliografía especializada sobre eficacia, seguridad, conveniencia, disponibilidad y estudio de costos de los medicamentos

Según OMS, la selección de los medicamentos esenciales es un procedimiento que busca aprobar un producto farmacéutico para su comercialización, la cual es otorgada teniendo en cuenta la eficacia, la seguridad y la calidad. Básicamente, la disponibilidad de los medicamentos en un país deben pasar por estas decisiones reglamentarias (OMS,2002).

El proceso de Programación permite identificar las necesidades reales de productos requeridos por cada unidad territorial, la cual debe incluir estas prioridades en su Plan Anual de Contrataciones –PAC. Es conducido por el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud –CENARES, quienes se encargan de sistematizar y consolidar las solicitudes tanto de la

dirección general de intervenciones estratégicas en salud pública del MINSA-DGIESP como de las unidades ejecutoras a nivel nacional.

El proceso de adquisición se ejecuta en el marco de la normatividad establecida en la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento y las normas específicas para este caso; el alcance de su ejecución depende de la cobertura de la unidad ejecutora, puede ser a nivel nacional, regional e institucional.

El proceso de almacenamiento constituye la protección y custodia de los medicamentos e insumos, debiendo los establecimientos farmacéuticos, aplicar el “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros” aprobado con Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA en el cual se define las buenas prácticas que deben ser cumplidas por todos los establecimientos sanitarios del Perú.

En ese marco, el establecimiento farmacéutico: Almacén Especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, según la normativa legal, Decreto Supremo N° 014-2011 SA, debe estar dirigido técnicamente por un Químico Farmacéutico y aplicar las buenas prácticas, teniendo la responsabilidad del almacenamiento y la distribución de todos los productos estratégicos en salud a nivel regional.

El proceso de distribución está regido por la Resolución Ministerial N° 833-2015/MINSA que aprueba el manual de buenas prácticas de Distribución y transporte de PF, DM y PS, normas obligatorias donde están establecidos los requisitos y procedimientos operativos con el propósito de darle garantía al sostenimiento de la calidad, integridad, características y condiciones óptimas de los productos durante el transporte.

El proceso de uso racional comprende el uso de medicamentos, el cual incluye el diagnóstico, la dispensación, el expendio y el consumo de medicamentos por parte del usuario; en la normativa nacional de medicamentos, uno de los lineamientos considera a la promoción del uso racional de medicamentos, que comprende la prescripción y dispensación de productos, enmarcados en las buenas prácticas; la prescripción de PF se desarrolla utilizando la receta única

estandarizada o receta especial para productos controlados o también formatos utilizados en el sistema de dispensación de medicamentos de dosis unitaria-SDMDU, dentro del uso también está la Farmacovigilancia y tecnovigilancia, que comprende la detección y notificación de las reacciones y eventos adversos, asociados a los productos. (MINSA, 2015)

En relación, a la segunda variable a estudiar percepción de la calidad de servicio, se materializa que la accesibilidad y cobertura universal de la salud tiene como principal objetivo la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios en general ofreciéndoles un servicio de calidad, basado en las buenas prácticas, la ética, el conocimiento científico, que les permita tener una cobertura que integre a todos, lo que significa que se debe atender a la diversidad de la nación, incluyendo a los grupos de personas vulnerables. La calidad del servicio implica garantizar niveles adecuados de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como sus componentes primordiales. Para lograr estas características se requiere de una buena gestión de las unidades ejecutoras, lo cual muchas veces requerirá de una completa transformación del sistema. (OMS 2019).

En términos de Palafox, "Solo se puede mejorar cuando se puede medir", para esto se necesita establecer estándares o parámetros para la evaluación óptima de la calidad de los servicios brindados a los usuarios en los establecimientos farmacéuticos, para verificar de qué manera se relaciona el personal del servicio farmacéutico y los pacientes o usuarios, detectando los puntos álgidos que hay que reforzar para lograr el mejoramiento de la percepción que tienen los usuarios y cubrir sus expectativas (Quispe,2017).

En lo que respecta a la calidad de un servicio, comprende conocer el grado de satisfacción que tiene el usuario del servicio y es él quien determina su excelencia, para tal fin, los servicios sanitarios formulan objetivos, capaces de satisfacer o cubrir las expectativas de sus usuarios, gestionándolas, con el propósito de reducir al mínimo la diferencias entre las expectativas del usuario y la realidad del servicio, aplicando las normas de calidad, con políticas y estrategias de acuerdo a estas necesidades, tratando en lo posible de reducir las deficiencias que se puedan cometer (Quispe, 2017).

Según MINSA 2009, Política Nacional de Calidad en Salud, dentro de sus Lineamientos de Política Sectorial 2002-2012 se planteó establecer la “calidad de la atención o la calidad de servicio como derecho ciudadano”, sin embargo, no se avanzó mucho en un análisis detallado de las consecuencias de este principio. En el enfoque internacional, se plantea reconocer la salud como derecho humano y su disfrute como una situación inalienable e independiente de las barreras que lo obstaculicen; reconociendo la calidad como una cualidad intrínseca de la persona humana.

Hay que precisar que la deficiente calidad de la atención es, en la actualidad, una de las grandes limitaciones para afrontar exitosamente la problemática sanitaria, cuyas implicancias constituyen prioridades nacionales, principalmente, los índices elevados de mortalidad materna y neonatal, el desabastecimiento de los productos farmacéuticos, entre otros, problemas que no pueden tratarse interviniendo de manera simple sino que requieren de altos costos de inversión; para una intervención eficaz se requiere de una decidida capacidad para resolver los problemas, pero también de una mejora en la calidad de los servicios de salud.

En torno al enfoque estratégico desarrollado por el MINSA en el 2009, se puso énfasis en el reconocimiento del usuario o cliente, en sus diferentes niveles, como referente trascendental de la organización moderna. Pensar de manera estratégica significó una reinvencción de la organización sanitaria, ya que obligó a pensar “de afuera hacia adentro”. El enfoque de calidad explica que el “otro”, tiene una serie de necesidades y expectativas, debido a su complejidad y volubilidad de su ser. Se pretende alcanzar un nivel más alto en la gestión estratégica que conciba al usuario como su referente y al mejoramiento del servicio, su modelo. Esto orientó también a la Gerencia Estratégica hacia la calidad del servicio al cliente. Los servicios de salud fundamentan su calidad en la interacción proveedor del servicio versus usuario o paciente, ya que esta relación objetiva se centra en la activación de los procesos de atención. Este enfoque de calidad se propone fortalecer los procesos de atención que la conforman, en sus diferentes dimensiones, sean éstas técnicas, interpersonales y ambientales. En esta prestación de servicios se pone de manifiesto la actuación ética, eficiente y humana de los diversos actores, el

diseño adecuado de los procedimientos y el suministro de tecnología y otros medios fundamentales para la atención asistencial.

Por su parte, en el 2011, el MINSA aprueba la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud. La finalidad de este documento es determinar las razones de la poca satisfacción de este usuario. Esta satisfacción se concibe como: “el grado de cumplimiento por parte de la institución de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece”, proponiendo el uso de la herramienta SERQVUAL, (Quality Service), la misma que busca identificar el nivel de satisfacción con la calidad de servicio que se brinda al usuario. Este instrumento de evaluación de la satisfacción de los usuarios frente a un servicio fue desarrollado por A. Parasuruman y colaboradores, quienes proponen comparar las expectativas de los usuarios y sus opiniones frente al servicio que les ofrece una institución de salud.

Según la misma norma, la evaluación de la satisfacción del usuario la estructura en cinco (05) dimensiones: **La Fiabilidad** conceptualizada como la capacidad de la institución para el cumplimiento exitoso del servicio que ofrece; **capacidad de respuesta** para satisfacer las expectativas y la disponibilidad del servicio para los proveedores y usuarios de manera rápida y oportuna; **la seguridad** evaluada por la confianza generada por la predisposición del personal asistencial quienes deben demostrar no sólo conocimiento de su especialidad, sino la ética demostrada en la privacidad, el trato cortés, la comunicación asertiva y empática para inspirar confianza en el usuario; **la empatía** como la capacidad para comprender las necesidades de los usuarios y atenderlas adecuadamente; **los elementos tangibles** que vienen a ser los aspectos materiales que el usuario observa y usa en los establecimientos de salud, se relacionan con las instalaciones, equipamiento técnico y personal, aparatos de comunicación y atención, es decir, la apariencia física, incluyendo la limpieza y la sensación de comodidad de las instalaciones.

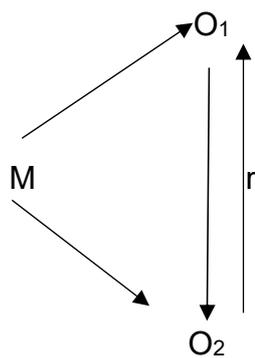
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es no experimental, puesto que no se manipularon las variables; y de corte trasversal, puesto que la aplicación de los instrumentos fue realizada en un solo momento con la finalidad de recopilar los datos (Hernández R y Mendoza C, 2018).

Un diseño descriptivo, puesto que se recogió información sobre las variables y se documentó lo que demuestran los datos; y correlacional, ya que se logró identificar el nivel de relación de las variables estudiadas (Hernández R y Mendoza C, 2018)

Se utilizó este esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V 1

O₂ = Observación de la V 2

r = Correlación entre dichas variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable I: Gestión del suministro

Dimensiones:

- Programación y adquisición
- Almacenamiento y distribución
- Selección y uso racional

Variable II: Percepción de la calidad de servicio

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Compuesta por ciento cincuenta y dos (152) Químicos Farmacéuticos de la GERESA La Libertad, que laboran en Hospitales, Institutos Especializados, Redes y Centros de Salud, usuarios externos del Almacén Especializado de Medicamentos.

3.3.1.1 Criterios de Selección

3.3.1.1.1 Criterios de inclusión

- Químicos Farmacéuticos, nombrados o contratados que se desempeñan en la farmacia de los hospitales, Institutos especializados, Redes y Centros de Salud de la GERESA La Libertad, con más de seis meses en el servicio.

- Usuarios que hayan recibido, por lo menos, una atención en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA durante la emergencia sanitaria por COVID 19.

3.3.1.1.2 Criterio de Exclusión:

- Químicos Farmacéuticos que estén laborando menos de seis meses en Farmacia.
- Usuarios que no hayan recibido ninguna atención en el almacén especializado de medicamentos durante la emergencia sanitaria por COVID 19.
- Químicos Farmacéuticos y usuarios que no deseen participar

3.3.2. Muestra

Conformada por 64 Químicos farmacéuticos de la GERESA La Libertad. Se usó el muestreo aleatorio simple:

$$n_o = \frac{N * Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Dónde:

$Z_{\alpha/2}$: Valor tabulado de la Distribución Normal Estandarizada ($Z_{\alpha/2} = Z_{0.975} = 1.96$)

α : Nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$)

E : Precisión o error de muestreo del $\pm 5\%$ ($E = \pm 0.05$)

p : Proporción de QF con xxxxxxxxxxxx: 50% ($p=0.50$)

q : Proporción de QF sin xxxxxxxxxxxx: 50% ($q=0.50$)

N : Población de 152 ($N=152$)

n_o : Tamaño de muestra inicial

n_f : Tamaño de muestra final

Reemplazando valores, obtenemos el tamaño de muestra inicial:

$$n_0 = \frac{152 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(152 - 1) * 0.05 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 109.11$$

Comprobando con el factor de corrección del muestreo, tenemos:

$$f_c = \frac{n_0}{N} = \frac{110}{152} = 0.723 > 0.05$$

Como el factor de muestreo es mayor al 5%, se corrige el tamaño de muestra inicial, mediante la fórmula del tamaño de muestra final:

$$n_f = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{110}{1 + \frac{110}{152}} = 63.82$$

Por lo tanto, la muestra para el presente estudio fue de 64 Químicos Farmacéuticos

3.3.3. Muestreo

Se empleó el muestreo aleatorio simple, que luego de tener la relación de todos los químicos farmacéuticos de los establecimientos de la GERESA LL, se escogió la muestra empleando la aleatoriedad.

3.3.4. Unidad de análisis

Está conformada por los profesionales Químicos Farmacéuticos que se desempeñan en Farmacias de Hospitales, Institutos Especializados, redes y centros de salud, dependientes de la GERESA LL.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta para ambas variables: gestión de suministro y percepción de la calidad de servicio.

Instrumento: Se aplicó el cuestionario para cada una de las variables.

Cuestionario: Para este trabajo se usó el cuestionario referido a la variable gestión de suministro, elaborado por las autoras, en base a la R.M N°116-2018/MINSA que aprueba directiva administrativa para la gestión del sistema integrado de suministro público de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios-SISMED, que comprende tres dimensiones ; programación y adquisición (07 ítems), almacenamiento y distribución (10 ítems) y selección y uso (05 ítems) en un total de 22 ítems con cinco (05) alternativas múltiples

Validez y confiabilidad estadística

El cuestionario que se utilizó para la variable 1, fue elaborado y adaptado por las autoras y validado por Juicio de Expertos (ver anexo 4) del sector farmacéutico regional tanto del sector salud como de la academia.

La confiabilidad del instrumento fue lograda mediante la prueba piloto aplicada a 16 profesionales Químicos Farmacéuticos de la GERESA La Libertad, luego se analizó la fiabilidad siendo esta de 0.936, según los resultados el instrumento presenta consistencia interna de los ítems analizados excelente con un Alfa de Cronbach =0.936 basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

Ficha Técnica de validez y confiabilidad de la elaboración de la encuesta de gestión del suministro de medicamentos en base R.M N° 116-2018/MINSA	
Título	Cuestionario de la gestión del suministro de medicamentos en la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.
Autores	Elaborado por Alvarado y Lora (2020)

Validez	<p>Este cuestionario que evalúa la gestión de suministro de medicamentos en la GERESA La Libertad fue elaborado por Alvarado y Lora (2020) para su aplicación en esta investigación.</p> <p>Se cuantificó la validez de contenido de este cuestionario mediante el criterio de cinco jueces expertos, con cargos en dirección y jefaturas, así como también contar con el grado de maestros en gestión de los servicios de la salud, salud pública y farmacia clínica, obteniendo una concordancia mayor del 90% según valoración de Aiken. Los criterios de evaluación, fueron de objetividad, pertinencia, relevancia, claridad, quienes determinaron la aplicabilidad del instrumento de recolección de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mg Q.F Nilda María Artega Revilla CQFP 3062 • Mg Q.F Haydee Villafana Medina CQFP 2549 • Mg Q.F Sonia Vilca Gavidia CQFP 3028 • Mg Enf. Lourdes Méndez Ravelo CEP 23148 • Mg Q.F Patricia Rodríguez Novoa CQFP 2172
Confiabilidad	<p>Se realizó una prueba piloto en dieciséis (16) Químicos Farmacéuticos, usuarios externos del Almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, responsables de farmacias de hospitales, Instituto, Redes de salud y Centros de salud, para contar con una base de datos y así obtener la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,936 en una escala de Likert de 1 a 5, este se desarrolló en el mes de Noviembre del presente.</p>
Conclusión	<p>Estando a lo concordado mediante el criterio de los cinco jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario de gestión del suministro de medicamentos es aplicable para el presente estudio.</p>

El cuestionario referido a la variable 2 fue adaptado por las autoras en base a la R.M N° 527-2011/MINSA, Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (Encuesta SERVQUAL), compuesta por cinco variables: Fiabilidad (06 ítems), capacidad de respuesta (04 ítems), Seguridad (05

ítems), Empatía (04 ítems), Elementos tangibles (03 ítems) con un total de 22 ítems, con cinco alternativas múltiples.

Validez y confiabilidad estadística

La validez de la percepción de la calidad de servicio, fue adaptado por las autoras y validado por juicio de expertos en el sector farmacéutico regional y de la academia.

Ficha Técnica de validez y confiabilidad de la adaptación de la encuesta SERVQUAL MINSA - R.M N° 527-2011.	
Título	Cuestionario de la percepción de la calidad de servicio del Almacén Especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19
Autores	Alvarado y Lora (2020)
Validez	<p>Este instrumento que mide la percepción de la calidad de servicio fue adaptado por Alvarado y Lora (2020) para su aplicación en esta investigación. Se cuantificó la validez de contenido de este cuestionario mediante el criterio de cinco jueces expertos, con cargos en dirección y jefaturas, así como el grado de maestros en gestión de los servicios de salud, salud pública, farmacia clínica, obteniendo una concordancia mayor del 90% según valoración de Aiken, los criterios de evaluación, fueron objetividad, pertinencia, relevancia, claridad; quienes determinaron la aplicabilidad del instrumento de recolección de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mg Q.F Nilda María Arteaga Revilla CQFP 3062 • Mg Q.F Haydee Villafana Medina CQFP 2549 • Mg Sonia Vilca Gavidia CQFP 3028 • Mg Lic. Lourdes Méndez Ravelo CEP 23148 • Mg.Q.F Yna Patricia Rodríguez CQFP 2172
Confiabilidad	<p>Se realizó una prueba piloto en dieciséis (16) Químicos Farmacéuticos, usuarios externos del Almacén Especializado de Medicamentos de la GERESA La Libertad, para contar con una base de datos y así obtener la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0,866 en una escala de Likert de 1 a 5 fue desarrollado en el mes de Noviembre del presente.</p>
Conclusión	<p>Estando a lo concordado de acuerdo al criterio de los cinco de jueces expertos y a lo reportado por la estadística de fiabilidad de la prueba piloto en cuanto al coeficiente de Alfa de Cronbach, se concluye que el cuestionario SERVQUAL MINSA es aplicable para el presente estudio.</p>

3.5 Procedimientos

- i. Para el desarrollo de esta investigación, se solicitó la autorización al Gerente Regional de Salud de la GERESA La Libertad, a través de una carta a nombre de la universidad, la misma que fue derivada a la oficina de desarrollo e investigación institucional –ODII- coordinando con la jefatura para la autorización y aplicación respectiva.
- ii. Para ello se realizó la confiabilidad de los instrumentos mediante juicio de expertos, posteriormente se aplicó la prueba piloto, con el propósito de validarlos y evidenciar si algún enunciado no era comprensible para los encuestados, de suceder ellos se procedería a su reformulación. Esta fue realizada en el mes de noviembre a dieciséis (16) Químicos Farmacéuticos, usuarios externos, del almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.
- iii. Una vez realizada la validación de los instrumentos, se procedió a comunicar y coordinar con los Químicos farmacéuticos de las Jefaturas de Farmacia de Hospitales, Institutos Especializados, Redes de salud, y centros de salud por medio telefónico y correo electrónico, para que a través de ellos sea aplicada las presentes encuestas a los profesionales que conforman la muestra y que cubren los criterios de inclusión, explicándoles el fin y los objetivos del presente trabajo, así como solicitándoles su participación voluntaria y su consentimiento. Habiendo aceptado la aplicación de las encuestas, se envió vía correo electrónico a las diferentes provincias de la región donde funciona una red de salud u hospital o centro de salud que cuente con un profesional de salud Químico Farmacéutico, en algunos casos se tuvo que coordinar directo y personalmente con los encuestados para alguna aclaración.

3.6 Método de análisis de datos

El procesamiento de la data pasó por un proceso de calificación previa para que los puntajes logrados puedan ser ubicados en sus categorías correspondientes. Se hizo uso del paquete estadístico IBM SPSS-V25 en español y hojas de cálculo excel. La base de datos se estructuró tomando en cuenta las dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones.

Para el análisis de las correlaciones se usó R Spearman, cuyo nivel de significancia fue $p < 0,05$. Este procedimiento se dio porque las variables se distribuyen con normalidad según Kolmogorov y Smirnov (Hernández-Sampieri, 2018). En lo descriptivo se plasma los resultados de acuerdo a los objetivos planteados, haciendo uso de tablas de doble entrada que presenta frecuencias, ponderados y el análisis descriptivo para las razones cruzadas entre las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Este trabajo de investigación fue guiado por los principios éticos reconocidos en la Declaración de Helsinki, lo agregado en la 64^{ava} Asamblea Medica General, de Fortaleza, Brasil (2013), lo expuesto en el informe Debelmont (1979), que protegen los criterios de confiabilidad y anonimato de los participantes y las normas éticas a nivel internacional para la investigación en salud; estos principios nos permitieron establecer la población en estudio, la probabilidad razonable de beneficio mutuo, un manejo adecuado y asesorado por la investigadora (experta en investigaciones médicas sociales) Dra. Lora; se utilizó información actualizada, asumiendo una postura investigativa acorde con las regulaciones adicionales insertas en la Godd Clinical Practice-GCP.

A su vez se consideró, la Pauta 4 y 5 (CIOMS, 2016), para lo cual se brindó a la población en estudio el consentimiento informado, así como se les dio a conocer al finalidad y objetivos de su participación.

Con la finalidad de acreditar la originalidad de esta investigación se aplicó la herramienta Turnitin para comparar los posibles contenidos no originales.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la gestión del suministro de medicamentos y la percepción de la calidad de servicio. GERESA La Libertad, en tiempos COVID – 19.

Gestión del suministro	Percepción de la Calidad de servicio						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	0	0.00	8	12.50	0	0.00	8	12,50
Regular	0	0.00	28	43.80	19	29.70	47	73.40
Buena	0	0.00	0	0.00	9	14.10	9	14.10
Total	0	0.00	36	56.20	28	43.80	64	100.00

Nota: Elaboración Propia.

Correlación	Valor	Sig. (bilateral)
Coefficiente de Rho. Spearman	0,665	0,000

En la tabla 1, se puede apreciar que la gestión del suministro de medicamentos en la Región, es regular para el 73.4 % de los Químicos Farmacéuticos, buena para el 14,1% y mala para el 12.5% y; la percepción de la calidad de servicio es poco satisfecho para el 56.2 %, satisfecho para el 43.8% e insatisfecho, cero %. Se observa que existe una relación significativa directa positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación moderado (Rho de Spearman=0.665) y con un nivel de significancia =0.000 ($p < 0,05$), por lo que en la presente investigación se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 2 :

Gestión del suministro de medicamentos según dimensiones percibida por los Químicos Farmacéuticos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID - 19.

	Dimensiones							
	Gestión del Suministro		Programación y adquisición		Almacenamiento y Distribución		Selección y uso racional	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	8	12.5	6	9.4	11	17.2	8	12.5
Regular	47	73.4	40	62.5	43	67.2	49	76.6
Buena	9	14.1	18	28.1	10	15.6	7	10.9
TOTAL	64	100	64	100	64	100	64	100

Nota: Elaboración Propia.

En la tabla 2, se puede apreciar los niveles de la variable gestión del suministro de medicamentos que según los encuestados, mayoritariamente fue regular con un 73.4 % (47 Químicos farmacéuticos), seguido por el nivel bueno con un 14.1 % (09 Químicos farmacéuticos) y el nivel malo con 12.5%. Asimismo en cuanto a las dimensiones el 62.5 % percibe que la programación y adquisición es de nivel regular, el 67.2 % que el almacenamiento y distribución es igualmente nivel regular, y finalmente el 76.6 % que la selección y uso racional es de nivel regular.

Tabla 3 :

Percepción de la calidad de servicio según dimensiones percibida por los Químicos Farmacéuticos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19.

Niveles	Percepción de la calidad de servicio		Dimensiones									
			Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	0	0.0	4	6.2	6	9.4	0	0.0	1	1.6	18	28.1
Poco satisfecho	36	56.2	33	51.6	35	54.7	28	43.8	22	34.4	32	50.0
Satisfecho	28	43.8	27	42.2	23	35.9	36	56.3	41	64.0	14	21.9
TOTAL	64	100.0	64	100.0	64	100.0	64	100.0	64	100.0	64	100.0

Nota: Elaboración Propia

En la tabla 3, se aprecia los niveles de la variable percepción de la calidad del servicio y sus dimensiones, siendo predominante el nivel “poco satisfecho” con 56.2% (36 Químicos Farmacéuticos), seguido del nivel “satisfecho” con 43.8%(28 Químicos Farmacéuticos), no habiendo ninguno “insatisfecho”. Con respecto a la dimensión empatía se muestra que 64.0% de los profesionales opina estar satisfecho, siendo la que presenta mayor porcentaje, seguido del 56.3% con la dimensión seguridad, se siente satisfecho, el 54.7% con la dimensión capacidad de respuesta, poco satisfecho, el 51.6% con Fiabilidad poco satisfecho, y por último y resaltante es la dimensión elementos tangibles que el 28.1 % lo considera como insatisfecho.

Tabla 4 :

Relación entre programación y adquisición de medicamentos y la percepción de la calidad del servicio. GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19.

Programación y adquisición	Percepción de la calidad de servicio						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	0	0.00	6	9.40	0	0.00	6	9.40
Regular	0	0.00	23	35.90	17	26,6	40	62.50
Buena	0	0.00	7	10.90	11	17.20	18	28.10
Total	0	0.00	36	56.20	28	43.8	64	100.00

Nota: Elaboración Propia.

Correlación		Valor	Sig. (bilateral).
Coefficiente	de R. Spearman	0,559	0,000

En la tabla 4, se puede apreciar que la dimensión programación y adquisición de la variable gestión del suministro es regular para el 62.5%, buena para el 28.1% y mala para el 9.4% y; la percepción de la calidad de servicio es poco satisfecho para el 56.2%, satisfecho para el 43.8% e insatisfecho 0.0%. Se observa una relación directa positiva entre programación y adquisición y percepción de la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación moderado Rho de Spearman=0,559 y un nivel de significancia =0,000 ($p < 0,05$).

Tabla 5

Relación entre almacenamiento y distribución de medicamentos y percepción de la calidad del servicio. GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19.

Almacenamiento y distribución	Calidad del servicio						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	0	0,00	11	17,20	0	0,00	11	17,20
Regular	0	0,00	23	35,90	20	31,30	43	67,20
Buena	0	0,00	2	3,10	8	12,50	10	15,60
Total	0	0,00	36	56,20	28	43,8	64	100,00

Nota: Elaboración propia

Correlación		Valor	Sig. (bilateral).
Coeficiente	de R. Spearman	0,650	0,000

En la tabla 5, se puede apreciar que la dimensión de almacenamiento y distribución de la variable suministro de medicamentos es regular para el 67.2% de los encuestados, mala para el 17.2 % y buena para el 15.6% y; la percepción de la calidad de servicio es poco satisfecho para el 56.2% y satisfecho para el 43.8%, e insatisfecho 0%. Se observa una relación significativa directa positiva, con un coeficiente de correlación moderada Rho de Spearman=0,650 y un nivel de significancia =0,000 ($p < 0,05$).

Tabla 6:

Relación entre selección y uso racional de medicamentos y la percepción de la calidad del servicio. GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19

Selección y uso racional	Calidad del servicio						Total	
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	0	0,00	8	12,50	0	0,00	8	12,50
Regular	0	0,00	26	40,60	23	35,90	49	76,60
Buena	0	0,00	2	3,10	5	7,80	7	10,90
Total	0	0,00	36	56,20	28	43,8	64	100,00

Nota: Elaboración propia

Correlación		Valor	Sig. (bilateral).
Coeficiente de R. Spearman		0,565	0,000

En la tabla 6, se puede apreciar que la selección y uso racional como dimensión de la gestión del suministro es regular para el 76.6 % de los Químicos Farmacéuticos, mala para el 12.5 % y buena para el 10.9% y; la percepción de la calidad del servicio, es poco satisfecho para el 56.2% , satisfecho un 43.8%, e insatisfecho 0.0%. Se observa entre ambas variables una relación directa positiva con un coeficiente de correlación de nivel moderado ($\rho = ,565$) y un nivel de significancia 0,000 ($p < 0,05$).

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se abordaron temas de gestión del suministro de medicamentos y la percepción de la calidad de servicio que se brinda en una dependencia farmacéutica del MINSA, como es el Almacén especializado, en tiempos COVID-19, pandemia mundial que ha repercutido tremendamente en el sistema de salud peruano, lo cual ha evidenciado las vulnerabilidades y desigualdades de nuestro sistema y las ha exacerbado (OMS 2020). y por ende en el sistema de suministro de medicamentos tanto a nivel nacional como regional.

Ahora, los sistemas de gestión de suministro son esenciales para el aseguramiento de una óptima disponibilidad de medicamentos en los servicios farmacéuticos; siendo importante su abordaje desde una perspectiva crítica desde los procesos inmersos en toda la cadena (Política Andina de Medicamentos, Lima, 2,009). Al no encontrarse investigaciones actuales en relación a ambas variables de estudio en el contexto de la COVID-19, los resultados no pueden ser considerados semejantes o contrarios a otros estudios; pero serán discutidos tomando como referencia teorías o investigaciones realizadas antes del COVID – 19, así como de investigaciones realizadas durante el COVID-19 pero con las variables por separado.

Según, la tabla 1 se puede apreciar que la gestión del suministro de medicamentos en la GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19, es regular para el 73.4 % de los Químicos Farmacéuticos encuestados, quienes conjuntamente con el resto del personal de salud han estado en primera línea de atención en esta pandemia, como buena para el 14,1% y mala para el 12.5% y; la percepción de la calidad de servicio es poco satisfecha para el 56.3 %, satisfecha para el 43.8% y ninguno de los encuestados está insatisfecho, existiendo una relación significativa directa y positiva entre ambas variables. La razón cruzada de mayor peso entre las variables se encuentra entre la gestión del suministro regular y la percepción de la calidad de servicio poco satisfecha (43.8%). Según estos resultados, a mayor o mejor gestión del suministro de medicamentos, mayor o mejor satisfecho se sentirá el usuario por el servicio brindado en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19.

Así como lo menciona, Bofill-Placeres A, (2016), la calidad brindada en los servicios farmacéuticos es un tema de constante referencia en las publicaciones sobre este tipo de servicios. Existen algunos esfuerzos para mejorar la calidad, los cuales han sido orientados, esencialmente, a establecer pautas, normas de buenas prácticas, basándose en la preparación de los prestadores del servicio; pero la percepción de los usuarios acerca de los servicios no ha sido trabajado de igual forma.

Del mismo modo, se sustenta que debido a la gran cantidad de casos de la COVID -19 los sistemas de salud se han visto colapsados, lo que ha generado una mayor demanda de medicinas esenciales y, por otro lado, insumos sanitarios. En esta coyuntura, también debe sumarse lo débil que es el marco legal y normativo en lo que respecta a las políticas de adquisiciones y precios de los medicamentos (Tenorio 2020).

Ante tal realidad y, habiéndose obtenido los resultados en esta investigación, resultan similares a los encontrados por Quispe (2016) , la diferencia es que éstos fueron realizados en tiempos de no pandemia, no emergencia, que describe que el 47% de los usuarios considera como “poco eficiente”, la gestión del abastecimiento en la farmacia, ya que no lograron suministrar los medicamentos e insumos que necesitaban oportunamente y el 58% percibe que la calidad del servicio prestado en la farmacia del hospital María Auxiliadora es poco eficiente, debido a que los clientes o usuarios quedaron poco satisfecho.

En la tabla 2, se presenta la variable gestión del suministro de medicamentos cuyos niveles, según los encuestados, mayoritariamente fue regular con un 73.4 % (47 Químicos farmacéuticos), seguido por el nivel bueno con un 14.1 % (09 Químicos farmacéuticos) y el nivel malo con 12.5%. Asimismo en cuanto a las dimensiones el 62.5 % percibe que la programación y adquisición es de nivel regular, el 67.2 % que el almacenamiento y distribución es igualmente nivel regular, y finalmente el 76.6 % que la selección y uso racional es de nivel regular. Como resultado, se identifica que el personal Químico Farmacéutico de la GERESA La Libertad, que labora en un hospital, instituto especializado, red de salud o centro de salud, en tiempos COVID -19, tiene una percepción de la gestión del suministro regular. Para profundizar este resultado y encontrar similitud con otros, debemos

mencionar a Valer (2,019) en su trabajo gestión de suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de redes Integradas de Salud de Lima Norte, muestra que el 36.4% de los responsables de farmacia opina que la gestión es regular y el 54.5% opinan que la gestión es muy eficiente. Cabe mencionar que la segunda variable del trabajo de Valer difiere de la segunda variable del presente trabajo, que es la percepción de la calidad de servicio, así como en el presente la muestra objetivo ha sido único y exclusivamente personal Químico Farmacéutico, a diferencia del mencionado que estuvo incluido técnicos de enfermería responsables de farmacia.

En la tabla 3, se aprecia los niveles de la variable percepción de la calidad del servicio y sus dimensiones, siendo predominante el nivel “poco satisfecho” con 56.2% (36 Químicos Farmacéuticos), seguido del nivel “satisfecho” con 43.8% (28 Químicos Farmacéuticos), no habiendo ninguno “insatisfecho”. Con respecto a la dimensión empatía se observa que 64.0% de los profesionales opina estar satisfecho, siendo la que presenta mayor porcentaje, seguido del 56.3% con la dimensión seguridad, se siente satisfecho, el 54.7% con la dimensión capacidad de respuesta, poco satisfecho, el 51.6 % con Fiabilidad poco satisfecho, y por último y resaltante es la dimensión elementos tangibles que el 28.1 % lo considera como insatisfecho.

Cabe destacar que entre las dimensiones de la percepción de la calidad de servicio, los encuestados están satisfechos con la empatía y la seguridad que se brinda en el almacén especializado de la GERESA La Libertad, lo cual tiene concordancia con lo que describe Fernandes (2020) quien manifiesta que los cambios abruptos en la vida diaria de la población y del personal de salud, ante la aparición del virus betacoronavirus SARS-CoV-2, y no tener tratamiento o vacuna, determinó adoptar medidas sanitarias de aislamiento social para prevenir la transmisión del virus, esto ha generado conflictos intra o interpersonales como el miedo, la ansiedad e incluso el pánico, asimismo el agotamientos físico y emocional en quienes enfrentan la ardua tarea de lucha contra la COVID-19. Además, los ambientes de trabajo en los que se desenvuelven los trabajadores de salud están expuestos a una serie de estresores que comprometen su salud. En esta coyuntura es importante el comportamiento empático ya que es una forma asertiva de

enfrentar este problema, puesto que la empatía aparece como una manera de consolar al otro y ayudarlo a controlar el estrés. Esta empatía tiene tres componentes: el afectivo basado en la compasión por los demás; el cognitivo relacionado con la comprensión del otro; y el comportamiento que reconoce las perspectivas y sentimientos de la otra persona. Las personas empáticas son más generosas, más sabias y más compasivas, por lo tanto, se relacionan de una mejor manera con los demás, aceptan sus diferencias y las de los demás, utilizando estrategias en el manejo de conflictos.

Y con relación a los elementos tangibles, relacionado con la infraestructura física, equipos, personal y material de comunicación con los que cuenta la institución podemos concluir según los resultados que estos no son los adecuados al brindar el servicio prestado, como también lo describe la Guía de Verificación de buenas prácticas de almacenamiento en Almacenes Especializados N° 40-2018, levantada por el ente rector MINSA-DIGEMID, corroborándose o siendo similares los resultados con lo percibido por los encuestados, según la presente investigación.

En la tabla 4, podemos apreciar que la dimensión programación y adquisición de la variable gestión del suministro es regular para el 62.5% de los encuestados, buena para el 28.1% y mala para el 9.4% y; la percepción de la calidad de servicio es poco satisfecho para el 56.2%, satisfecho para el 43.8% e insatisfecho 0.0%. Se observa una relación directa positiva de nivel moderado entre programación y adquisición y percepción de la calidad de servicio; la razón cruzada de mayor peso entre las dos variables se encuentra entre programación y adquisición de nivel regular y una percepción de la calidad de servicio poco satisfecho (35.9%). Según los resultados encontrados se puede señalar que mientras se realice mejor el procedimiento de programación y adquisición de medicamentos dentro de la cadena de suministros, mejor o mayor será la percepción de la calidad del servicio.

Para Girón N, DÁlessio R, (Honduras,1997) para que los sistemas de suministro sean eficientes, se debe adquirir la cantidad adecuada de los productos sanitarios, siendo estos los más eficaces y seguros, teniendo una buena selección de proveedores, asegurando una entrega puntual y obteniendo el menor costo

posible, cuando se realiza una buena programación se garantiza una disponibilidad óptima, no hay sobre o substock-inventarios, hay una adecuada prescripción y uso racional de los suministros y por ende hay una satisfacción de los usuarios.

También se debe agregar a ello que las instituciones sanitarias deben implementar un sistema adecuado y fiable de financiamiento para las adquisiciones públicas, por ello se debe usar métodos de adquisición competitivos, públicos, así como negociaciones competitivas, adquisiciones conjuntas, precios de referencia y procedimientos de pago fiable (Girón N, D'Alessio R, 1997).

La COVID-19 ha impactado de manera negativa la cadena de suministros médicos, la escasez de los insumos ha sido pretexto para el incremento de precios a nivel internacional; la producción se ha visto reducida, así como la distribución y venta de medicamentos. El incremento de los precios ha sido exorbitante en este contexto de pandemia, los cuales han llegado a costar 20 veces de su valor normal debido a la gran demanda y a la escasez de los mismos.; en consecuencia, la accesibilidad a los medicamentos es imposible sobre todo para las personas que viven en los países menos favorecidos (Tenorio-Mucha J; Peru 2020).

Por ello, y de acuerdo a los resultados podríamos decir que ambos procesos conducidos tanto a nivel nacional como regional durante la pandemia, que si bien no fueron buenos, fueron regulares, pudiendo deberse a la premura e impetuosidad con la que tuvo su aparición la pandemia por COVID 19, así como al cambio de funcionarios, y al estado mismo de emergencia e inmovilización nacional que se tuvo.

En la tabla 5, podemos apreciar que la dimensión de almacenamiento y distribución de la variable gestión de suministro de medicamentos, en la GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19, es regular para el 67.2% de los encuestados, mala para el 17.2 % y buena para el 15.6% y; la percepción de la calidad de servicio es poco satisfecha para el 56.2% y satisfecho para el 43.8%, e insatisfecho 0%. Se observa una relación directa positiva de nivel moderado a alto; la razón cruzada de mayor peso entre las dos variables se encuentra entre almacenamiento y distribución de nivel regular y una percepción de la calidad de servicio poco satisfecho (35.9%). De acuerdo a los resultados obtenidos podemos señalar que

mientras a mayor o mejor gestión de almacenamiento y distribución de medicamentos mayor o mejor será percibida su calidad.

En la actualidad, el Centro Nacional de Recursos Estratégicos en Salud-CENARES, es una unidad desconcentrada del MINSA, quienes se encargan de consolidar las solicitudes de la DGIESP y Unidades ejecutoras, conducir los procesos de compras corporativas nacionales y distribución de los productos de los programas; a nivel regional la GERESA La Libertad cuenta con el almacén especializado de medicamentos, cuya función es el almacenamiento y distribución de los recursos estratégicos en salud tanto de suministro centralizado y descentralizado. Este almacenamiento es de suma relevancia para la protección de los medicamentos e insumos, debiendo aplicar el “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento” aprobado con Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA que define las buenas prácticas que deben cumplir todos los establecimientos de salud (MINSA, 2015).

En un estudio que realizó el ente rector DIGEMID, Lima 2019, sobre el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en 28 almacenes especializados de las DISAS/DIRESAS/GERESAS, utilizando la guía de verificación de buenas prácticas para almacenes especializados, encontró que el 14% (04) de ellos obtuvieron calificación satisfactorio, 32% (09) regular; dentro de los cuales está la GERESA La Libertad, y el 54% (15) con calificación deficientes; (Exposición de evaluación del SISMED 2019 a cargo de la directora ejecutiva de DIGEMID) lo que demuestra que los gobiernos regionales y gobierno nacional tiene un reto por mejorar, los resultados encontrados tienen similitud con los descritos.

En la tabla 6, podemos apreciar que la selección y uso racional como dimensión de la gestión del suministro es regular para el 76.6 % de los Químicos Farmacéuticos, mala para el 12.5 % y buena para el 10.9% y; la percepción de la calidad del servicio, que se brinda en el almacén especializado de la GERESA La Libertad, es poco satisfecha para el 56.2% , satisfecho un 43.8%, e insatisfecho 0.0%. Se observa entre ambas variables una relación directa positiva en un nivel moderado ($\rho = ,565$); la razón cruzada de mayor peso entre las variables se ubica en una selección y uso racional de medicamentos regular con una calidad de servicio poco satisfecho (40.6%). Lo que se comprueba la existencia de una

relación significativa y directa entre la selección y uso racional de medicamentos y la percepción de la calidad del servicio dada por el profesional Químico farmacéutico, en tiempos COVID-19, de la GERESA La Libertad.

Al respecto, la OMS cuenta con el Comité de Expertos en Selección y Uso de Medicamentos Esenciales, el cual actualiza y revisa cada dos años la Lista Modelo de Medicamentos de la OMS, los cuales son referencias para que los países elaboren sus propias listas nacionales o petitorios nacionales, basándose en la carga de enfermedad local y de infraestructura sanitaria existente, con el fin de establecer el mejor marco para planificar y ofrecer los medicamentos necesarios y los servicios de laboratorio, con el fin de garantizar la accesibilidad a estos productos, por ello se necesitan prácticas correctas de adquisición, cadenas de suministro eficaces, protocolos de gestión de la calidad y personal sanitario calificado. En el Perú, este proceso es conducido por DIGEMID, en las regiones por el Comité Farmacoterapéutico Regional, y en los hospitales por los comités farmacoterapéuticos hospitalarios, haciendo que se cumpla el uso racional de medicamentos, las buenas prácticas de prescripción, el desarrollo de estrategias educativas y el apoyo a las acciones de Farmacovigilancia.

En esta dimensión, también debemos comentar que en este contexto de emergencia sanitaria por la COVID -19, otra alternativa para garantizar la disponibilidad de medicamentos ha sido las formulaciones magistrales, la cual se trata de una herramienta terapéutica básica, en la que un experto de profesión farmacéutica prepara un medicamento para un paciente en particular; esta estrategia ha sido clave ante situaciones de falta de suministro de productos farmacéuticos o productos sanitarios y que es parte de la esencia de los profesionales farmacéuticos. (Almela P; Navarro-Zaragosa J, España 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció una relación positiva y significativa ($\rho = ,665$; $p < 0,05$), entre la gestión de suministro y la percepción de la calidad de servicio en el Almacén Especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19, donde el 73.4% de los encuestados percibieron como regular la gestión de suministro y el 56.30% como poco satisfecho en la calidad de servicio.
2. El 73.4 % de los profesionales Químicos Farmacéuticos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19, evidenció una gestión de suministro de medicamentos de nivel regular, siendo las tres dimensiones de programación y adquisición, almacenamiento y distribución y por último selección y uso racional nivel regular.
3. El 56.3 % de los profesionales Químicos Farmacéuticos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19, percibió que la calidad de servicio brindada en el almacén especializado de medicamentos fue poco satisfecha, pero debemos resaltar que, para las dimensiones de empatía y seguridad, satisfecho.
4. Se estableció una relación positiva y significativa ($\rho = ,559$; $p < 0,05$) entre programación y adquisición de la variable gestión de suministro y percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19, donde el 62.5% de los encuestados considera como regular a esta dimensión.
5. Se estableció una relación positiva y significativa ($\rho = ,650$; $p < 0,05$) entre el almacenamiento y distribución de la variable gestión de suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19, donde el 67.2% de los encuestados considera como regular a esta dimensión.
6. Se estableció una relación positiva y significativa ($\rho = ,565$; $p < 0,05$) entre la selección y uso racional de la variable gestión de suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19, donde el 76.6% de los encuestados considera regular a esta dimensión.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que los funcionarios de la GERESA La Libertad consideren en su estructura orgánica, como órgano de línea a la Autoridad Regional de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, según lo establece la Ley 29459, para que la gestión del suministro de medicamentos sea conducida en forma integral y eficiente.
2. Que los funcionarios de la GERESA La Libertad consideren una prioridad sanitaria el mantener un abastecimiento adecuado y oportuno de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios necesarios para continuar afrontando la pandemia por COVID-19, gestionando los procesos ante el nivel nacional.
3. Que los funcionarios de la GERESA La Libertad, prioricen el mejoramiento de las condiciones sanitarias del Almacén Especializado de Medicamentos, ya que ello es percibido por los usuarios en la dimensión de elementos tangibles, como insatisfacción.
4. Que los directivos de la GERESA La Libertad fomenten programas de incentivos no monetarios como capacitaciones, talleres, charlas motivacionales, para el personal que gestiona el suministro de medicamentos, con la finalidad de mantener esa empatía y seguridad que brindan a los usuarios externos y que se ve reflejado en los encuestados, teniendo como resultado ambas dimensiones como satisfechos.
5. Que los profesionales Químicos Farmacéuticos de los Hospitales, Institutos Especializados, Redes de salud y centros de salud de la Región La Libertad, continúen con ese trabajo en equipo, así como con esa mística de servicio y motivación mutua para superar los problemas que se presentan por la nueva forma de trabajo y la mayor presión que se tiene debido a los efectos de esta pandemia.

REFERENCIAS

- Almela P; Navarro-Zaragoza J, ¿Podrían escasear los medicamentos por culpa de la pandemia? [Internet]. Boston, MA: The Conversation US, Inc.; 2020 [citado el 26 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://theconversation.com/podrian-escasear-los-medicamentos-por-culpa-de-lapandemia-133743>
- Bofill Placeres, Arturo, López Fernández, Raúl, & Murguido Santiesteban, Yadira. (2016). Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. Cuba. *MediSur*, 14(3), 280-288. Recuperado en 15 de diciembre 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010&lng=es&tlng=es.
- Bustamante M, Zerda E, Obando F y Tello M, (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador 2020 *Información Tecnológica* Vol. 31(1), 161-170 (2020) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>.
- Climent-Ballester, S., & Selva-Otaolaurruchi, J. (2020). El servicio de farmacia: Gestión integral de productos sanitarios en SARS-CoV-2 TT - Hospital Pharmacy: Comprehensive management of medical devices during SARS-CoV-2. *Farm. Hosp*, 44(supl.1), 21–23. Retrieved from https://www.sefh.es/fh/196_06especial0411486esp.pdf
- Dávila Fa, Herrera Js, Yasnó Da, Forero Lc, Alvarado Mv, (2017) Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. *Revista de Calidad Asistencial* 2017;32(2): **89-96**. España
- Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. (2013). *Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos* . Asociación Médica Mundial. Seúl: 64º Asamblea General.
- Department for International Development. (DFID). (2004) Increasing access to essential medicines in the developing world: UK Government policy and plans. Londres

- Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas-DIGEMID (2019) Evaluación Nacional del Sistema de suministro de medicamentos -SISMED. Perú
- Dongo Montoya, R. (2018). Nivel de satisfacción en la atención del usuario externo del Sub almacén de Medicamentos de la Red de Salud de la Región Tacna. Tesis de Maestría.
- Fernandes, M., & Araújo, A. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana De Enfermería*, 36(2). Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3773>
- Garrigues T, Martin Villodre, Molmeneu R, Muelas –Tirado (2008), Desabastecimiento y suministro irregular de medicamentos: Problemas urgentes. España.
- Giron Aguilar N, D'alessio R, 1997 Logística del suministro de medicamentos. Serie Medicamentos esenciales y tecnologías N° 5.2.Honduras
- Hernández- Sampieri R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas.Ciudad de México, Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education,Año de Edición 2018,ISBN; 978-1-4562-6096-5,714 p.
- Huamán Lozano, A. G., Miño Cascante, G. E., Moyano Alulema, J. C., & Garcia Flores, A. N. (2018). Mejoramiento del Suministro de medicamentos para el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Retrieved from http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_42-sp.pdf
- Ibañez Vega K. (2014) Intervención farmacéutica en Gestión de stock y almacenamiento sobre la gestión del suministro de medicamentos en la Microrred el Bosque-Trujillo. Para obtener el grado de Doctor.
- Iglesias –Iglesias A.A, Rovira-Vila M, Izko -Gartzia N, Pérez-Rodríguez O, Rodriguez-Rincon R, Alvarez –Arroyo L, (2010), Suministro de

Medicamentos desde hospitales a Centros de Atención Primaria y gestión de la calidad. Mallorca España. Elsevier España

Informe Anual del Director OPS/OMS. (2019) Impulsar la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030.

Informe Debelmont. Observatorio de Bioética IDRET. Principios y Guías Éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. Observatorio de National Institutes of Health. 1979 Abril.

Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI (2018-2019). Encuesta Nacional de Hogares.

Kruk M, Gage A, Arsenault C, et al. (2018) Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: hora de una revolución. The Lancet Global Health Vol.6 Issue 11 Pages e1196-e1252 .DOI:[https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)

Magne Iquise M, (2006) “Procedimientos Administrativos del Suministro de Medicamentos en la Farmacia de la Caja de Salud de Caminos y R.A Regional Oruro” Bolivia. pag.6.

Ministerio de Salud. (2004) Política Nacional de Medicamentos. Resolución Ministerial N° 1240-2004/MINSA.

Ministerio de Salud. (2009). Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos médicos y Productos Sanitarios.

Ministerio de Salud. (2009). Política Nacional de Calidad en Salud. Lima Dirección General de Salud de las Personas

Ministerio de Salud (2011) Aprueba el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Decreto Supremo N° 014.

Ministerio de Salud (2011).Aprueba Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. .R.M N° 527 /MINSA.

Ministerio de Salud. (2015) Documento Técnico: “Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y

productos sanitarios en Laboratorios y Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros” R.M. N° 132/MINSA

Ministerio de Salud (2015) Aprueba el Manual de Buenas Practicas de distribución y transporte de PF, DM y PS. R.M. N° 833/MINSA

Ministerio de Salud. (2018).Documento técnico que aprueba la Directiva administrativa para la Gestión del sistema integrado de suministro público de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios-SISMED .RM N° 116 /MINSA.

Ministerio de Salud. (2020) Documento Técnico: Plan nacional de vacunación contra la COVID-19. Resolución Ministerial N °848/MINSA

Organización Mundial de la Salud. (2001). Boletín de Información Nro. 30 Adquisición de los medicamentos: Principios de una actuación correcta. EE.UU. Recuperado de <http://apps.who.int/medicinedocs/pdf/h2976s/h2976s.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2002) Perspectivas políticas sobre medicamentos de la OMS, Selección de medicamentos esenciales pag, 03.

Organización Mundial de la Salud 2004-2007.Estrategia Farmacéutica de la OMS. Ginebra, Organización Mundial de la Salud 2004 (WHO/EDM/2004.5)(<http://www.who.int/medicinedocs/en/d/Js5522s?>, consultada el 2 de Diciembre de 2007).

Organización Mundial de la Salud. (2008). Medir precios, disponibilidad, asequibilidad y componentes de los precios de los medicamentos, Segunda Edición.

Organización Mundial de la Salud. (2019). Foro Nacional e Internacional por la Calidad en Salud 2019, México “Construyendo el modelo de atención primaria en salud integrada”.

Organización Mundial de la Salud. (2020) Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 del 21 de diciembre de 2020.

- Organización Panamericana de la Salud. (2012). Modelo de gestión integral de suministro de medicamentos e insumos de salud/Ministerio de salud (MINSAL), Programa Conjunto de las Naciones Unidas Sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA).-1°.ed-San Salvador: El Salvador.
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). El acceso y uso racional de los medicamentos.55 Consejo Directivo.
- Organización Panamericana de la Salud. (2018). Agenda de salud sostenible para las Américas 2018-2030, Objetivo 5: Medicamentos Esenciales y vacunas.
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). 71 ava sesión del comité regional de la OMS para las Américas. Estrategias y Plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025.
- Ortiz-Espinoza, R. M. (2003) Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, según la opinión de los usuarios. Revista Panamericana de Salud Pública. Vol. 13. No 4. México .
- Pérez , C, Ortiz, R, Abreu, M, et al (2008).La Evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cub. Salud Pública. Vol 34(4): 1-10. http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=en Accedido el 30 julio de 2011.
- Política Andina de Medicamentos. Comisión Técnica Subregional para la Política de Acceso a Medicamentos / Organismo Andino de Salud – Convenio Hipólito Unanue -- Lima: ORAS-CONHU; 2009.
- Quispe J, 2,017 Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la Farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima 2017
- Romero, Carmen Phang. (2002). Reforma del sector salud y la política farmacéutica en Perú. *Cadernos de Saúde Pública* , 18 (4), 1121-1138. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2002000400016>
- Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD (2019). Registro Nominal de afiliados de Susalud.

- Tenorio-Mucha J, Lazo-Porras M, Monroy-Hidalgo A, Málaga G, Cárdenas MK. (2020). Precios de medicamentos esenciales para el manejo y tratamiento de la COVID-19 en establecimientos farmacéuticos peruanos públicos y privados. *Acta Med Peru.* 2020;37(3):267-77. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.1560>
- Tobon- Marulanda FA, Loaiza-Ocampo J, Rojas-Durango Y. (2016) . Evaluación de la gestión del suministro de medicamentos antiretrovirales en una institución prestadora de salud. Medellín-Colombia 2013. *MÉD.UIS.*2016; 29 (2); 11-20. <https://doi.org/10.18273/revmed.v29n2-2016001>
- Ugarte O. Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú. (2019) *An Fac med* 2019;80(1):104-8. DOI:<https://doi.org/10.15381/anales.v80i1.15878>
- Valer E. 2019 Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los Centros Maternos Infantiles de la Dirección de Redes Integradas de salud de Lima Norte, Julio 2018 a junio 2019, UNMSM.
- Zamora Aguas, J. P., Adarme Jaimes, W., & Vanegas Escamilla, E. P. (2016). Coordinación en redes de suministro de medicamentos. Caso aplicado al sector salud colombiano. *Revista EIA*, 13(25), 171–183. <https://doi.org/10.24050/reia.v13i25.1025>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: GESTION DEL SUMINISTRO	El abastecimiento de suministros médicos tienen por objetivo "garantizar la disponibilidad y accesibilidad continua de los medicamentos esenciales y para lograrlos se deben efectuar procesos de gestión eficiente y dinámica, coherente con las necesidades del sistema de salud vigente en nuestro país, enfocado en los problemas prevalentes de salud, con uso racional y transparente de los recursos otorgados (OMS,2001).	Conjunto de procesos técnicos y administrativos estandarizados y articulados conformados por la selección, programación, adquisición, almacenamiento, distribución, y uso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, así como también la información, financiamiento, supervisión, monitoreo, evaluación y asistencia técnica. R.M N° 116-2018/MINSA. Que aprueba la Directiva Administrativa N° 249-2018/MINSA.	Programación y Adquisición	Programación de medicamentos realizada, supervisada y monitorizada	1, 2, 3	ORDINAL • Buena (81-110) • Regular (52 –80) • Mala (22 – 51)
				Adquisición de medicamentos	4	
				Productos desiertos adquiridos	5	
				Precios de operación	6	
				Información de medicamentos	7	
			Almacenamiento y Distribución	Buenas Prácticas de almacenamiento	8,9,10	
				Gestión de stock, disponibilidad y transferencias	11,12,13	
				Buenas Practicas de distribución y transporte	14,15,16	
				Indicadores de medicamentos	17	
			Selección y Uso Racional	Petitorio de Medicamentos	18	
				Comité Farmacoterapeutico	19	
				Prescripción en DCI	20	
				Gestión de Farmacovigilancia y Tecno vigilancia	21,22	
V2: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud , respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los	Percepción del usuario sobre la atención recibida en los servicios de salud, los resultados se obtendrán por encuesta modificada según	Fiabilidad	Atención sin discriminación	1	
				Atención según cronograma	2	
				Respeto al orden de llegada	3	
				Atención de reclamos	4	
				Información útil	5	

	servicios que este le ofrece (R.M N° 527-2011/MINSA)	fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (MINSA 2011).		Stock de medicamentos	6	<p>ORDINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (81- 110) • Poco satisfecho (52 -80) • Insatisfecho (22-51)
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera.	7, 8	
				Solución rápida a problemas	9	
				Respuestas a dudas o preguntas	10	
			Seguridad	Prioridad en la atención	11	
				Conocimiento para absolver consultas	12	
				Confianza para atender	13	
				Principios de ética	14	
				Respeto a su privacidad	15	
			Empatía	Trato amable y respetuoso	16	
				Predisposición para ayudar	17	
				Explicación entendible	18	
				Interés por resolver inquietudes y dudas	19	
			Elementos Tangibles	Ambientes adecuados	20	
				Material necesarios	21	
				Limpieza y comodidad en áreas	22	

ANEXO 2

Universidad César Vallejo

Instrumento para evaluar la gestión del suministro. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19

Cuestionario en base a la RM N°116-2018/MINSA, elaborado por Alvarado & Lora, 2020

El presente cuestionario tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos-AEM, en tiempos COVID 19. Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración, dado que los resultados nos van a permitir contribuir a mejorar los procesos del suministro de medicamentos y la calidad del servicio que brinda el AEM de la GERESA LL.

Califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió. Utilice la siguiente escala numérica del 1 al 5. Marcar con una X.

CODIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	MUY EFICIENTE

Nivel de atención:

1. Red de Salud ()
2. Hospital ()
3. Centro de salud ()

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	PROGRAMACIÓN Y ADQUISICIÓN					
01	¿La programación o requerimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios – PF, DM, PS para las estrategias sanitarias (suministro centralizado) que realiza el área de acceso de medicamentos, cobertura las necesidades de su establecimiento de salud- EESS?					
02	¿La programación o requerimiento de PF DM y PS para la demanda y SIS (suministro descentralizado) es supervisada y monitoreada por el área de acceso de medicamentos?					
03	¿La programación de PF, DM y PS que conduce la GERESA cumple con los principios de necesidad, eficacia, seguridad, y costo?					
04	¿El proceso de adquisición a través de compra corporativa nacional de PF DM PS de suministro descentralizado, le permite a la GERESA, adquirir los productos a menor costo, como lo considera?					

05	¿Los PF y DM declarados desiertos y que son adquiridos por compras institucionales garantizan abastecimiento oportuno?					
06	¿El área de acceso supervisa y verifica el cumplimiento de los precios de operación de los PF DM y PS, en su EESS?					
07	¿La información regional que genera el sistema integrado de suministro de medicamentos-SISMED, en todos los niveles de atención, como la considera?					
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN					
08	¿En el AEM considera que se aplica las BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) para conservar los PF DM y PS?					
09	¿Considera adecuada las condiciones físicas del AEM (ubicación, paredes, pisos, techos, ventanas y recursos físicos)?					
10	¿El área de acceso le ha brindado asistencia técnica sobre suministro de medicamentos –SISMED- almacenamiento y distribución?					
11	¿El área de acceso le ha brindado información sobre los procedimientos de transferencias de PF DM PS, para garantizar disponibilidad y evitar vencimientos?					
12	¿La monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los PF DM PS realizada por el área de acceso, como la considera?					
13	¿El área de acceso de medicamentos, para atender su requerimiento de PF DM PS, tiene en cuenta los criterios de gestión de stock (desabastecido, substock, normostock, sobrestock), siendo esté?					
14	¿Considera, la distribución de PF DM PS de suministro centralizado y descentralizado, en forma oportuna?					
15	¿La distribución de PF DM PS que realiza el área de acceso, permite mantener un normostock en su EESS y/o es acorde a esquemas de tratamientos completos?					
16	¿En cumplimiento a las Buenas Prácticas de distribución y transporte, la distribución de PF DM PS, a su establecimiento, la considera?					
17	¿El área de acceso, socializa con su EESS los indicadores del sistema de suministro-SISMED, y las metas a cumplir?					
	SELECCIÓN Y USO RACIONAL					
18	¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su EESS?					
19	¿La función de Comité Farmacoterapéutico Regional, como órgano técnico asesor de medicamentos en la región, como la considera?					
20	¿El área de acceso y uso racional de medicamentos realiza actividades de supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) y uso adecuado de medicamentos, como las considera?					
21	¿La gestión de Farmacovigilancia y Tecno vigilancia dentro del proceso de uso seguro de los PF y DM a nivel regional, como la considera?					
22	¿Considera apropiado la difusión a nivel regional de las alertas sobre el resultado de control de calidad de los PF DM y PS que realiza el área de acceso y uso racional?					

Categorización de la medición de la Variable Gestión de Suministro

Nivel	Gestion del suministro	Dimensiones								
		Programación y adquisición			Almacenamiento y distribución			Selección y uso Racional		
Mala	22 - 51	7 - 16	10 - 23	5 - 12						
Regular	52 - 80	17 - 25	24 - 36	13 - 19						
Buena	81 - 110	26 - 35	37 - 50	20 - 25						

ANEXO 3
Universidad César Vallejo

Instrumento para evaluar la percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19

Cuestionario, adaptado de SERVQUAL- Parasuraman et al.,1985 según R.M N° 527-2011/MINSA, Adaptado por Alvarado & Lora (2020)

El presente cuestionario tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA LL, en tiempos COVID 19. Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración, dado que los resultados nos van a permitir contribuir a mejorar los procesos del suministro de medicamentos y la calidad del servicio que brinda el AEM de la GERESA LL.

Califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió. Utilice la siguiente escala numérica del 1 al 5. Marcar con una X.

CODIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE	OCASIONALMENTE	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE

Nivel de atención:

1. Red de Salud ()
2. Hospital ()
3. Centro de Salud ()

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
01	¿Usted fue atendido en el área de acceso y AEM sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
02	¿Su atención de medicamentos en el AEM se realizó según el cronograma publicado y vigente?					
03	¿Su atención en el área de acceso y AEM se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?					
04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo sobre los medicamentos, el área de acceso y/o AEM contó con los mecanismos y/o procedimientos para atenderlo?					
05	¿Considera útil la información brindada por el personal farmacéutico del área de acceso y del AEM?					
06	¿El AEM contó en su stock con los medicamentos necesarios para su establecimiento de salud?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
07	¿El tiempo que usted espero para ser atendido por el personal en el AEM fue corto?					
08	¿La atención recibida en el AEM fue el tiempo necesario?					
09	¿El personal del AEM solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera en la atención de sus medicamentos?					

10	El profesional o personal técnico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
	SEGURIDAD					
11	¿El profesional o personal técnico del AEM priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?					
12	¿El profesional o personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?					
13	¿El personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿La atención brindada en el AEM sigue los principios del código de ética?					
15	¿Durante su atención en el AEM se respetó su privacidad?					
	EMPATÍA					
16	¿El personal que atiende en el área de acceso y AEM, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿El personal del AEM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios?					
18	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre la atención de su pedido?					
19	¿El personal de salud del AEM que lo atendió, mostró interés en despejar sus inquietudes y/o dudas durante su atención?					
	ELEMENTOS TANGIBLES					
20	¿Las áreas de despacho y embalaje del AEM son adecuados y muy presentables?					
21	¿El AEM contó con los materiales necesarios para su atención?					
22	¿El área de despacho y embalaje cuenta con espacios amplios y limpios para su comodidad?					

Categorización de la medición de la variable percepción de la calidad de servicio

Nivel	Percepción de la calidad	Dimensiones				
		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatia	Elementos tangibles
Insatisfecho	22 - 51	6 - 14	4 - 9	5 - 12	4 - 9	3 - 7
Poco satisfecho	52 - 80	15 - 22	10 - 14	13 - 19	10 - 14	8 - 11
Satisfecho	81 - 110	23 - 30	15 - 20	20 - 25	15 - 20	12 - 15

ANEXO 4

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS EXPERTO N° 01

DATOS GENERALES

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de suministro y percepción de la calidad de servicio." que hace parte de la investigación "Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del Juez: NILDA MARIA ARTEAGA REVILLA
2. Formación académica: QUÍMICO FARMACÉUTICA –MAGISTER EN SALUD PÚBLICA
3. Áreas de experiencia profesional:
ANALISTA FÍSICO-QUÍMICA DEL CENTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE MEDICAMENTOS- INS
EX - JEFE DEL DPTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL BELÉN
EX - JEFE DEL DPTO DE FARMACIA DEL IREN NORTE
EX DIRECTORA EJECUTIVA DE LA DIREMID – LA LIBERTAD
DOCENTE UNIVERSITARIA T/P. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
4. Tiempo: 36 AÑOS DE EJERCICIO PROFESIONAL cargo actual: Químico Farmacéutica Asistente
5. Institución: INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS – IREN NORTE
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión del suministro	1. Programación y Adquisición	1. ¿La programación o requerimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios – PF, DM, PS para las estrategias sanitarias (suministro centralizado) que realiza el área de acceso de medicamentos, cobertura las necesidades de su establecimiento de salud-EESS?	X		X		X		X		
		2. ¿La programación o requerimiento de PF DM y PS para la demanda y SIS (suministro descentralizado) es supervisada y monitoreada por el área de acceso de medicamentos?	X		X		X		X		
		3. ¿La programación de PF, DM y PS que conduce la GERESA cumple con los principios de necesidad, eficacia, seguridad, y costo?	X		X		X		X		
		4. ¿El proceso de adquisición a través de compra corporativa nacional de PF DM PS de suministro descentralizado, le permite a la GERESA, adquirir los productos a menor costo, como lo considera?	X		X		X		X		
		5. ¿Los PF y DM declarados desiertos y que son adquiridos por compras institucionales garantizan abastecimiento oportuno?	X		X		X		X		

Variable N° 02: Percepción de la	2. Almacenamiento y Distribución	6. ¿El área de acceso supervisa y verifica el cumplimiento de los precios de operación de los PF DM y PS, en su EESS?	X	X	X	X		
		7. ¿La información regional que genera el sistema integrado de suministro de medicamentos-SISMED, en todos los niveles de atención, como la considera?	X	X	X	X		
		8. ¿En el AEM considera que se aplica las BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) para conservar los PF DM y PS?	X	X	X	X		
		9. ¿Considera adecuada las condiciones físicas del AEM (ubicación, paredes, pisos, techos, ventanas y recursos físicos)?	X	X	X	X		
		10. ¿El área de acceso le ha brindado asistencia técnica sobre suministro de medicamentos –SISMED-almacenamiento y distribución?	X	X	X	X		
		11. ¿El área de acceso le ha brindado información sobre los procedimientos de transferencias de PF DM PS, para garantizar disponibilidad y evitar vencimientos?	X	X	X	X		
		12. ¿La monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los PF DM PS realizada por el área de acceso, como la considera?	X	X	X	X		
	3. Selección y Uso racional	13. ¿El área de acceso de medicamentos, para atender su requerimiento de PF DM PS, tiene en cuenta los criterios de gestión de stock (desabastecido, substock, normostock, sobrestock), siendo esté?	X	X	X	X		
		14. ¿Considera, la distribución de PF DM PS de suministro centralizado y descentralizado, en forma oportuna?	X	X	X	X		
		15. ¿La distribución de PF DM PS que realiza el área de acceso, permite mantener un normostock en su EESS y/o es acorde a esquemas de tratamientos completos?	X	X	X	X		
		16. ¿En cumplimiento a las Buenas Prácticas de distribución y transporte, la distribución de PF DM PS, a su establecimiento, la considera?	X	X	X	X		
		17. ¿El área de acceso, socializa con su EESS los indicadores del sistema de suministro-SISMED, y las metas a cumplir?	X	X	X	X		
		18. ¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su EESS?	X	X	X	X		
		19. ¿La función de Comité Farmacoterapéutico Regional, como órgano técnico asesor de medicamentos en la región, como la considera?	X	X	X	X		
		20. ¿El área de acceso y uso racional de medicamentos realiza actividades de supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) y uso adecuado de medicamentos, como las considera?	X	X	X	X		
		21. ¿La gestión de Farmacovigilancia y Tecno vigilancia dentro del proceso de uso seguro de los PF y DM a nivel regional, como la considera?	X	X	X	X		
		22. ¿Considera apropiado la difusión a nivel regional de las alertas sobre el resultado de control de calidad de los PF DM y PS que realiza el área de acceso y uso racional?	X	X	X	X		
	1. Fiabilidad	23. ¿Usted fue atendido en el área de acceso y AEM sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X	X	X	X		
		24. ¿Su atención de medicamentos en el AEM se realizó según el cronograma publicado y vigente?	X	X	X	X		
		25. ¿Su atención en el área de acceso y AEM se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	X	X	X	X		
		26. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo sobre los medicamentos, el área de acceso y/o AEM contó con los mecanismos y/o procedimientos para atenderlo?	X	X	X	X		

	27. ¿Considera útil la información brindada por el personal farmacéutico del área de acceso y del AEM?	X		X		X		X			
	28. ¿El AEM contó en su stock con los medicamentos necesarios para su establecimiento de salud?	X		X		X		X			
2. Capacidad de Respuesta	29. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido por el personal en el AEM fue corto?	X		X		X		X			
	30. ¿La atención recibida en el AEM fue el tiempo necesario?	X		X		X		X			
	31. ¿El personal del AEM solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera en la atención de sus medicamentos?	X		X		X		X			
	32. El profesional o personal técnico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X			
3. Seguridad	33. ¿El profesional o personal técnico del AEM priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	X		X		X		X			
	34. ¿El profesional o personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	X		X		X		X			
	35. ¿El personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X			
	36. ¿La atención brindada en el AEM sigue los principios del código de ética?	X		X		X		X			
	37. ¿Durante su atención en el AEM se respetó su privacidad?	X		X		X		X			
4. Empatía	38. ¿El personal que atiende en el área de acceso y AEM, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X			
	39. ¿El personal del AEM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios?	X		X		X		X			
	40. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre la atención de su pedido?	X		X		X		X			
	41. ¿El personal de salud del AEM que lo atendió, mostró interés en despejar sus inquietudes y/o dudas durante su atención?	X		X		X		X			
5. Elementos tangibles	42. ¿Las áreas de despacho y embalaje del AEM son adecuados y muy presentables?	X		X		X		X			
	43. ¿El AEM contó con los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X			
	44. ¿El área de despacho y embalaje cuenta con espacios amplios y limpios para su comodidad?	X		X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (x)

Fecha: Trujillo, 5 de noviembre 2020



Firma del JUEZ EXPERTO (A)
DNI 18074508

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 02

DATOS GENERALES

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de suministro y percepción de la calidad de servicio.” que hace parte de la investigación “Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del Juez: HAYDEE ELENA VILLAFANA MEDINA
2. Formación académica: Mg. QUIMICO FARMACEUTICO.
3. Áreas de experiencia profesional: HOSPITALARIA/DOCENCIA UNIERSITARIA
4. Tiempo:19 AÑOS / 10 AÑOS. Cargo actual: Químico Farmacéutico asistencial/Docente
5. Institución: Hospital Regional Docente de Trujillo/Universidad nacional de Trujillo
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión del suministro	1. Programación y Adquisición	1. ¿La programación o requerimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios – PF, DM, PS para las estrategias sanitarias (suministro centralizado) que realiza el área de acceso de medicamentos, cobertura las necesidades de su establecimiento de salud-EESS?	X		X		X		X		
		2. ¿La programación o requerimiento de PF DM y PS para la demanda y SIS (suministro descentralizado) es supervisada y monitoreada por el área de acceso de medicamentos?	X		X		X		X		
		3. ¿La programación de PF, DM y PS que conduce la GERESA cumple con los principios de necesidad, eficacia, seguridad, y costo?	X		X		X		X		
		4. ¿El proceso de adquisición a través de compra corporativa nacional de PF DM PS de suministro descentralizado, le permite a la GERESA, adquirir los productos a menor costo, como lo considera?	X		X		X		X		
		5. ¿Los PF y DM declarados desiertos y que son adquiridos por compras institucionales garantizan abastecimiento oportuno?	X		X		X		X		
		6. ¿El área de acceso supervisa y verifica el cumplimiento de los precios de operación de los PF DM y PS, en su EESS?	X		X		X		X		
		7. ¿La información regional que genera el sistema integrado de suministro de medicamentos-SISMED, en todos los niveles de atención, como la considera?	X		X		X		X		

Variable N° 02: Percepción de la calidad de servicio	2. Almacenamiento y Distribución	8. ¿En el AEM considera que se aplica las BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) para conservar los PF DM y PS?	X		X		X		X				
		9. ¿Considera adecuada las condiciones físicas del AEM (ubicación, paredes, pisos, techos, ventanas y recursos físicos)?	X		X		X		X				
		10. ¿El área de acceso le ha brindado asistencia técnica sobre suministro de medicamentos –SISMED-almacenamiento y distribución?	X		X		X		X				
		11. ¿El área de acceso le ha brindado información sobre los procedimientos de transferencias de PF DM PS, para garantizar disponibilidad y evitar vencimientos?	X		X		X		X				
		12. ¿La monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los PF DM PS realizada por el área de acceso, como la considera?	X		X		X		X				
		13. ¿El área de acceso de medicamentos, para atender su requerimiento de PF DM PS, tiene en cuenta los criterios de gestión de stock (desabastecido, substock, normostock, sobrestock), siendo esté?	X		X		X		X				
		14. ¿Considera, la distribución de PF DM PS de suministro centralizado y descentralizado, en forma oportuna?	X		X		X		X				
		15. ¿La distribución de PF DM PS que realiza el área de acceso, permite mantener un normostock en su EESS y/o es acorde a esquemas de tratamientos completos?	X		X		X		X				
		16. ¿En cumplimiento a las Buenas Prácticas de distribución y transporte, la distribución de PF DM PS, a su establecimiento, la considera?	X		X		X		X				
	17. ¿El área de acceso, socializa con su EESS los indicadores del sistema de suministro-SISMED, y las metas a cumplir?	X		X		X		X					
	3. Selección y Uso racional	18. ¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su EESS?	X		X		X		X				
		19. ¿La función de Comité Farmacoterapéutico Regional, como órgano técnico asesor de medicamentos en la región, como la considera?	X		X		X		X				
		20. ¿El área de acceso y uso racional de medicamentos realiza actividades de supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) y uso adecuado de medicamentos, como las considera?	X		X		X		X				
		21. ¿La gestión de Farmacovigilancia y Tecno vigilancia dentro del proceso de uso seguro de los PF y DM a nivel regional, como la considera?	X		X		X		X				
		22. ¿Considera apropiado la difusión a nivel regional de las alertas sobre el resultado de control de calidad de los PF DM y PS que realiza el área de acceso y uso racional?	X		X		X		X				
	1. Fiabilidad	23. ¿Usted fue atendido en el área de acceso y AEM sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		X				
		24. ¿Su atención de medicamentos en el AEM se realizó según el cronograma publicado y vigente?	X		X		X		X				
		25. ¿Su atención en el área de acceso y AEM se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	X		X		X		X				
		26. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo sobre los medicamentos, el área de acceso y/o AEM contó con los mecanismos y/o procedimientos para atenderlo?	X		X		X		X				
27. ¿Considera útil la información brindada por el personal farmacéutico del área de acceso y del AEM?		X		X		X		X					
28. ¿El AEM contó en su stock con los medicamentos necesarios para su establecimiento de salud?		X		X		X		X					
2. Capacidad	29. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido por el personal en el AEM fue corto?	X		X		X		X					

de Respuesta	30. ¿La atención recibida en el AEM fue el tiempo necesario?	X		X		X		X	
	31. ¿El personal del AEM solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera en la atención de sus medicamentos?	X		X		X		X	
	32. El profesional o personal técnico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X	
3. Seguridad	33. ¿El profesional o personal técnico del AEM priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	X		X		X		X	
	34. ¿El profesional o personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	X		X		X		X	
	35. ¿El personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X	
	36. ¿La atención brindada en el AEM sigue los principios del código de ética?	X		X		X		X	
	37. ¿Durante su atención en el AEM se respetó su privacidad?	X		X		X		X	
4. Empatía	38. ¿El personal que atiende en el área de acceso y AEM, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	
	39. ¿El personal del AEM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios?	X		X		X		X	
	40. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre la atención de su pedido?	X		X		X		X	
	41. ¿El personal de salud del AEM que lo atendió, mostró interés en despejar sus inquietudes y/o dudas durante su atención?	X		X		X		X	
5. Elementos tangibles	42. ¿Las áreas de despacho y embalaje del AEM son adecuados y muy presentables?	X		X		X		X	
	43. ¿El AEM contó con los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X	
	44. ¿El área de despacho y embalaje cuenta con espacios amplios y limpios para su comodidad?								

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

Fecha...07/11/20


 Firma del JUEZ EXPERTO (A)
 DNI 32959794

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 03

DATOS GENERALES

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de suministro y percepción de la calidad de servicio." que hace parte de la investigación "Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del Juez: SONIA MIRIAM VILCA GAVIDIA
2. Formación académica: TITULO PROFESIONAL DE QUIMICO FARMACEUTICO
MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
3. Áreas de experiencia profesional:
Profesional Asistencial del Hospital Apoyo Chepén - MINISTERIO DE SALUD
Docente Universitario, Universidad Alas Peruanas.
4. Tiempo: 23 años de ejercicio Profesional Cargo actual: Jefe de Farmacia
5. Institución: Hospital Apoyo Chepén - MINSA
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión del suministro	1. Programación y Adquisición	1. ¿La programación o requerimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios – PF, DM, PS para las estrategias sanitarias (suministro centralizado) que realiza el área de acceso de medicamentos, cobertura las necesidades de su establecimiento de salud-EESS?	X		X		X		X		
		2. ¿La programación o requerimiento de PF DM y PS para la demanda y SIS (suministro descentralizado) es supervisada y monitoreada por el área de acceso de medicamentos?	X		X		X		X		
		3. ¿La programación de PF, DM y PS que conduce la GERESA cumple con los principios de necesidad, eficacia, seguridad, y costo?	X		X		X		X		
		4. ¿El proceso de adquisición a través de compra corporativa nacional de PF DM PS de suministro descentralizado, le permite a la GERESA, adquirir los productos a menor costo, como lo considera?	X		X		X		X		
		5. ¿Los PF y DM declarados desiertos y que son adquiridos por compras institucionales garantizan abastecimiento oportuno?	X		X		X		X		
		6. ¿El área de acceso supervisa y verifica el cumplimiento de los precios de operación de los PF DM y PS, en su EESS?	X		X		X		X		

		7. ¿La información regional que genera el sistema integrado de suministro de medicamentos-SISMED, en todos los niveles de atención, como la considera?	X	X	X	X		
2. Almacenamiento y Distribución		8. ¿En el AEM considera que se aplica las BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) para conservar los PF DM y PS?	X	X	X	X		
		9. ¿Considera adecuada las condiciones físicas del AEM (ubicación, paredes, pisos, techos, ventanas y recursos físicos)?	X	X	X	X		
		10. ¿El área de acceso le ha brindado asistencia técnica sobre suministro de medicamentos –SISMED-almacenamiento y distribución?	X	X	X	X		
		11. ¿El área de acceso le ha brindado información sobre los procedimientos de transferencias de PF DM PS, para garantizar disponibilidad y evitar vencimientos?	X	X	X	X		
		12. ¿La monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los PF DM PS realizada por el área de acceso, como la considera?	X	X	X	X		
		13. ¿El área de acceso de medicamentos, para atender su requerimiento de PF DM PS, tiene en cuenta los criterios de gestión de stock (desabastecido, substock, normostock, sobrestock), siendo éste?	X	X	X	X		
		14. ¿Considera, la distribución de PF DM PS de suministro centralizado y descentralizado, en forma oportuna?	X	X	X	X		
		15. ¿La distribución de PF DM PS que realiza el área de acceso, permite mantener un normostock en su EESS y/o es acorde a esquemas de tratamientos completos?	X	X	X	X		
		16. ¿En cumplimiento a las Buenas Prácticas de distribución y transporte, la distribución de PF DM PS, a su establecimiento, la considera?	X	X	X	X		
3. Selección y Uso racional		17. ¿El área de acceso, dentro de la gestión de suministro, socializa con su EESS los indicadores del sistema de suministro-SISMED, y las metas a cumplir?	X	X	X	X		
		18. ¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su EESS?	X	X	X	X		
		19. ¿La función de Comité Farmacoterapéutico Regional, como órgano técnico asesor de medicamentos en la región, como la considera?	X	X	X	X		
		20. ¿El área de acceso y uso racional de medicamentos realiza actividades de supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) y uso adecuado de medicamentos, como las considera?	X	X	X	X		
		21. ¿La gestión de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia dentro del proceso de uso seguro de los PF y DM a nivel regional, como la considera?	X	X	X	X		
		22. ¿Considera apropiado la difusión a nivel regional de las alertas sobre el resultado de control de calidad de los PF DM y PS que realiza el área de acceso y uso racional?	X	X	X	X		
Variable N° 02: Percepción de la	1. Fiabilidad	23. ¿Usted fue atendido en el área de acceso y AEM sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X	X	X	X		
		24. ¿Su atención de medicamentos en el AEM se realizó según el cronograma publicado y vigente?	X	X	X	X		
		25. ¿Su atención en el área de acceso y AEM se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	X	X	X	X		
		26. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo sobre los medicamentos, el área de acceso y/o AEM contó con los mecanismos y/o procedimientos para atenderlo?	X	X	X	X		

	27. ¿Considera útil la información brindada por el personal farmacéutico del área de acceso y del AEM?	X	X	X	X		
	28. ¿El AEM contó en su stock con los medicamentos necesarios para su establecimiento de salud?	X	X	X	X		
2. Capacidad de Respuesta	29. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido por el personal en el AEM fue corto?	X	X	X	X		
	30. ¿La atención recibida en el AEM fue el tiempo necesario?	X	X	X	X		
	31. ¿El personal del AEM solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera en la atención de sus medicamentos?	X	X	X	X		
	32. El profesional o personal técnico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X	X	X	X		
3. Seguridad	33. ¿El profesional o personal técnico del AEM priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	X	X	X	X		
	34. ¿El profesional o personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	X	X	X	X		
	35. ¿El personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?	X	X	X	X		
	36. ¿La atención brindada en el AEM sigue los principios del código de ética?	X	X	X	X		
	37. ¿Durante su atención en el AEM se respetó su privacidad?	X	X	X	X		
4. Empatía	38. ¿El personal que atiende en el área de acceso y AEM, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X		
	39. ¿El personal del AEM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios?	X	X	X	X		
	40. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre la atención de su pedido?	X	X	X	X		
	41. ¿El personal de salud del AEM que lo atendió, mostró interés en despejar sus inquietudes y/o dudas durante su atención?	X	X	X	X		
5. Elementos tangibles	42. ¿Las áreas de despacho y embalaje del AEM son adecuados y muy presentables?	X	X	X	X		
	43. ¿El AEM contó con los materiales necesarios para su atención?	X	X	X	X		
	44. ¿El área de despacho y embalaje cuenta con espacios amplios y limpios para su comodidad?	X	X	X	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (X)

Fecha : 05 de Noviembre 2020


 SONIA M. VILCA GAVIDIA
 DNI 17887052

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 04

DATOS GENERALES

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de suministro y percepción de la calidad de servicio." que hace parte de la investigación "Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del Juez: Lourdes del Rocío Méndez Ravelo
2. Formación académica: Enfermera – Maestra en Salud Pública.....
3. Áreas de experiencia profesional: Gestión de la Calidad, Prevención y Control de Enfermedades Transmisibles; Desarrollo de Investigación e Innovación
4. Tiempo: 20 años cargo actual: Responsable de la Oficina de Gestión de la Calidad
5. Institución: Gerencia Regional de Salud La Libertad
6. Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

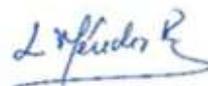
VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión del suministro	1. Programación y Adquisición	1. ¿La programación o requerimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios – PF, DM, PS para las estrategias sanitarias (suministro centralizado) que realiza el área de acceso de medicamentos, cobertura las necesidades de su establecimiento de salud-EESS?	X		X		X		X		
		2. ¿La programación o requerimiento de PF DM y PS para la demanda y SIS (suministro descentralizado) es supervisada y monitoreada por el área de acceso de medicamentos?	X		X		X		X	X	
		3. ¿La programación de PF, DM y PS que conduce la GERESA cumple con los principios de necesidad, eficacia, seguridad, y costo?	X		X		X		X	X	
		4. ¿El proceso de adquisición a través de compra corporativa nacional de PF DM PS de suministro descentralizado, le permite a la GERESA, adquirir los productos a menor costo, como lo considera?	X		X		X		X	X	
		5. ¿Los PF y DM declarados desiertos y que son adquiridos por compras institucionales garantizan abastecimiento oportuno?	X		X		X		X	X	
		6. ¿El área de acceso supervisa y verifica el cumplimiento de los precios de operación de los PF DM y PS, en su EESS?	X		X		X		X	X	
		7. ¿La información regional que genera el sistema integrado de suministro de medicamentos-SISMED, en todos los niveles de atención, como la considera?	X		X		X		X	X	

2. Almacenamiento y Distribución	8. ¿En el AEM considera que se aplica las BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) para conservar los PF DM y PS?	X	X	X	X	X	X	
	9. ¿Considera adecuada las condiciones físicas del AEM (ubicación, paredes, pisos, techos, ventanas y recursos físicos)?	X	X	X	X	X	X	
	10. ¿El área de acceso le ha brindado asistencia técnica sobre suministro de medicamentos –SISMED-almacenamiento y distribución?	X	X	X	X	X	X	
	11. ¿El área de acceso le ha brindado información sobre los procedimientos de transferencias de PF DM PS, para garantizar disponibilidad y evitar vencimientos?	X	X	X	X	X	X	
	12. ¿La monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los PF DM PS realizada por el área de acceso, como la considera?	X	X	X	X	X	X	
	13. ¿El área de acceso de medicamentos, para atender su requerimiento de PF DM PS, tiene en cuenta los criterios de gestión de stock (desabastecido, substock, normostock, sobrestock), siendo esté?	X	X	X	X	X	X	
	14. ¿Considera, la distribución de PF DM PS de suministro centralizado y descentralizado, en forma oportuna?	X	X	X	X	X	X	
	15. ¿La distribución de PF DM PS que realiza el área de acceso, permite mantener un normostock en su EESS y/o es acorde a esquemas de tratamientos completos?	X	X	X	X	X	X	
	16. ¿En cumplimiento a las Buenas Prácticas de distribución y transporte, la distribución de PF DM PS, a su establecimiento, la considera?	X	X	X	X	X	X	
	17. ¿El área de acceso, dentro de la gestión de suministro, socializa con su EESS los indicadores del sistema de suministro-SISMED, y las metas a cumplir?	X	X	X	X	X	X	
	3. Selección y Uso racional	18. ¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su EESS?	X	X	X	X	X	X
		19. ¿La función de Comité Farmacoterapéutico Regional, como órgano técnico asesor de medicamentos en la región, como la considera?	X	X	X	X	X	X
		20. ¿El área de acceso y uso racional de medicamentos realiza actividades de supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) y uso adecuado de medicamentos, como las considera?	X	X	X	X	X	X
		21. ¿La gestión de Farmacovigilancia y Tecno vigilancia dentro del proceso de uso seguro de los PF y DM a nivel regional, como la considera?	X	X	X	X	X	X
		22. ¿Considera apropiado la difusión a nivel regional de las alertas sobre el resultado de control de calidad de los PF DM y PS que realiza el área de acceso y uso racional?	X	X	X	X	X	X
	1. Fiabilidad	23. ¿Usted fue atendido en el área de acceso y AEM sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X	X	X	X	X	X
		24. ¿Su atención de medicamentos en el AEM se realizó según el cronograma publicado y vigente?	X	X	X	X	X	X
25. ¿Su atención en el área de acceso y AEM se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?		X	X	X	X	X	X	
26. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo sobre los medicamentos, el área de acceso y/o AEM contó con los mecanismos y/o procedimientos para atenderlo?		X	X	X	X	X	X	
27. ¿Considera útil la información brindada por el personal farmacéutico del área de acceso y del AEM?		X	X	X	X	X	X	
Variable N° 02: Percepción de la calidad de servicio								

	28. ¿El AEM contó en su stock con los medicamentos necesarios para su establecimiento de salud?	X		X		X		X	X
2. Capacidad de Respuesta	29. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido por el personal en el AEM fue corto?	X		X		X		X	X
	30. ¿La atención recibida en el AEM fue el tiempo necesario?	X		X		X		X	X
	31. ¿El personal del AEM solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera en la atención de sus medicamentos?	X		X		X		X	X
	32. El profesional o personal técnico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		X	X
3. Seguridad	33. ¿El profesional o personal técnico del AEM priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	X		X		X		X	X
	34. ¿El profesional o personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	X		X		X		X	X
	35. ¿El personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?	X		X		X		X	X
	36. ¿La atención brindada en el AEM sigue los principios del código de ética?	X		X		X		X	X
	37. ¿Durante su atención en el AEM se respetó su privacidad?	X		X		X		X	X
4. Empatía	38. ¿El personal que atiende en el área de acceso y AEM, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X	X
	39. ¿El personal del AEM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios?	X		X		X		X	X
	40. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre la atención de su pedido?	X		X		X		X	X
	41. ¿El personal de salud del AEM que lo atendió, mostró interés en despejar sus inquietudes y/o dudas durante su atención?	X		X		X		X	X
5. Elementos tangibles	42. ¿Las áreas de despacho y embalaje del AEM son adecuados y muy presentables?	X		X		X		X	X
	43. ¿El AEM contó con los materiales necesarios para su atención?	X		X		X		X	X
	44. ¿El área de despacho y embalaje cuenta con espacios amplios y limpios para su comodidad?	X		X		X		X	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena () c) muy buena (x)

Fecha T/5/11/2020



Firma del JUEZ EXPERTO (A)
DNI 17873964

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 05

DATOS GENERALES

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de suministro y percepción de la calidad de servicio." que hace parte de la investigación "Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y Apellidos del Juez: **Yna Patricia Rodríguez Novoa**
2. Formación académica: **Químico Farmacéutico**
3. Áreas de experiencia profesional: **Almacén Especializado de Medicamentos GERESA/LL, Farmacovigilancia y Tecnovigilancia, Gestión de Oficina Farmacéutica**
4. Tiempo: **12 años...**cargo actual: **Químico Farmacéutico Responsable de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia**
5. Institución: **GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD**
6. Objetivo de la investigación: **Determinar la relación entre la Gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión del suministro	1. Programación y Adquisición	1. ¿La programación o requerimiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios - PF, DM, PS para las estrategias sanitarias (suministro centralizado) que realiza el área de acceso de medicamentos, cobertura las necesidades de su establecimiento de salud-EESS?	X		X		X		X		
		2. ¿La programación o requerimiento de PF DM y PS para la demanda y SIS (suministro descentralizado) es supervisada y monitoreada por el área de acceso de medicamentos?	X		X		X		X		
		3. ¿La programación de PF, DM y PS que conduce la GERESA cumple con los principios de necesidad, eficacia, seguridad, y costo?	X		X		X		X		
		4. ¿El proceso de adquisición a través de compra corporativa nacional de PF DM PS de suministro descentralizado, le permite a la GERESA, adquirir los productos a menor costo, como lo considera?	X		X		X		X		
		5. ¿Los PF y DM declarados desiertos y que son adquiridos por compras institucionales garantizan abastecimiento oportuno?	X		X		X		X		
		6. ¿El área de acceso supervisa y verifica el cumplimiento de los precios de operación de los PF DM y PS, en su EESS?	X		X		X		X		
		7. ¿La información regional que genera el sistema integrado de suministro de medicamentos-SISMED, en todos los niveles de atención, como la considera?	X		X		X		X		

Variable N° 02: Percepción de la calidad de servicio

2. Almacenamiento y Distribución	8. ¿En el AEM considera que se aplica las BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) para conservar los PF DM y PS?	X	X	X	X		
	9. ¿Considera adecuada las condiciones físicas del AEM (ubicación, paredes, pisos, techos, ventanas y recursos físicos)?	X	X	X	X		
	10. ¿El área de acceso le ha brindado asistencia técnica sobre suministro de medicamentos –SISMED-almacenamiento y distribución?	X	X	X	X		
	11. ¿El área de acceso le ha brindado información sobre los procedimientos de transferencias de PF DM PS, para garantizar disponibilidad y evitar vencimientos?	X	X	X	X		
	12. ¿La monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los PF DM PS realizada por el área de acceso, como la considera?	X	X	X	X		
	13. ¿El área de acceso de medicamentos, para atender su requerimiento de PF DM PS, tiene en cuenta los criterios de gestión de stock (desabastecido, substock, normostock, sobrestock), siendo esté?	X	X	X	X		
	14. ¿Considera, la distribución de PF DM PS de suministro centralizado y descentralizado, en forma oportuna?	X	X	X	X		
	15. ¿La distribución de PF DM PS que realiza el área de acceso, permite mantener un normostock en su EESS y/o es acorde a esquemas de tratamientos completos?	X	X	X	X		
	16. ¿En cumplimiento a las Buenas Prácticas de distribución y transporte, la distribución de PF DM PS, a su establecimiento, la considera?	X	X	X	X		
17. ¿El área de acceso, dentro de la gestión de suministro, socializa con su EESS los indicadores del sistema de suministro-SISMED, y las metas a cumplir?	X	X	X	X			
3. Selección y Uso racional	18. ¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su EESS?	X	X	X	X		
	19. ¿La función de Comité Farmacoterapéutico Regional, como órgano técnico asesor de medicamentos en la región, como la considera?	X	X	X	X		
	20. ¿El área de acceso y uso racional de medicamentos realiza actividades de supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) y uso adecuado de medicamentos, como las considera?	X	X	X	X		
	21. ¿La gestión de Farmacovigilancia y Tecno vigilancia dentro del proceso de uso seguro de los PF y DM a nivel regional, como la considera?	X	X	X	X		
	22. ¿Considera apropiado la difusión a nivel regional de las alertas sobre el resultado de control de calidad de los PF DM y PS que realiza el área de acceso y uso racional?	X	X	X	X		
1. Fiabilidad	23. ¿Usted fue atendido en el área de acceso y AEM sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X	X	X	X		
	24. ¿Su atención de medicamentos en el AEM se realizó según el cronograma publicado y vigente?	X	X	X	X		
	25. ¿Su atención en el área de acceso y AEM se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	X	X	X	X		
	26. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo sobre los medicamentos, el área de acceso y/o AEM contó con los mecanismos y/o procedimientos para atenderlo?	X	X	X	X		
	27. ¿Considera útil la información brindada por el personal farmacéutico del área de acceso y del AEM?	X	X	X	X		

	28. ¿El AEM contó en su stock con los medicamentos necesarios para su establecimiento de salud?	X	X	X	X		
2. Capacidad de Respuesta	29. ¿El tiempo que usted espero para ser atendido por el personal en el AEM fue corto?	X	X	X	X		
	30. ¿La atención recibida en el AEM fue el tiempo necesario?	X	X	X	X		
	31. ¿El personal del AEM solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera en la atención de sus medicamentos?	X	X	X	X		
	32. El profesional o personal técnico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X	X	X	X		
3. Seguridad	33. ¿El profesional o personal técnico del AEM priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	X	X	X	X		
	34. ¿El profesional o personal técnico del AEM cuenta con conocimiento y criterio técnico para absolver sus consultas?	X	X	X	X		
	35. ¿El personal del AEM que le atendió le inspiró confianza?	X	X	X	X		
	36. ¿La atención brindada en el AEM sigue los principios del código de ética?	X	X	X	X		
	37. ¿Durante su atención en el AEM se respetó su privacidad?	X	X	X	X		
4. Empatía	38. ¿El personal que atiende en el área de acceso y AEM, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	X	X	X		
	39. ¿El personal del AEM a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios?	X	X	X	X		
	40. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre la atención de su pedido?	X	X	X	X		
	41. ¿El personal de salud del AEM que lo atendió, mostró interés en despejar sus inquietudes y/o dudas durante su atención?	X	X	X	X		
5. Elementos tangibles	42. ¿Las áreas de despacho y embalaje del AEM son adecuados y muy presentables?	X	X	X	X		
	43. ¿El AEM contó con los materiales necesarios para su atención?	X	X	X	X		
	44. ¿El área de despacho y embalaje cuenta con espacios amplios y limpios para su comodidad?	X	X	X	X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular () b) buena (X) c) muy buena ()

Fecha: Trujillo 4 de noviembre del 2020


Patricia Rodríguez Nolasco
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 CGFP 82172

Firma del JUEZ EXPERTO (A)

DNI 18093065

FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL SUMINISTRO

PARTICIPANTES	D1: PROGRAMACION Y ADQUISICION							D2: ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION										D3: SELECCIÓN Y USO RACIONAL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	2	3	3	2	4	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
6	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
7	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
8	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4
10	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3
11	3	3	3	2	2	4	3	1	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3
12	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	1	1	3	3	2	2	1	3	4	3	4	1	2	3	4	3	1	1	3	3	2
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
16	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	4

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos	N° de Casos
.936	22	16

Fuente: Datos del programa Spss 25.

VARIABLE 2: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

PARTICIPANTES	D1: FIABILIDAD						D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			D3: SEGURIDAD						D4: EMPATIA				D5: ELEMENTOS TANGIBLES		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	2	4	3	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	1	3	2
2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	1	2	2
4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
6	1	1	3	3	4	2	1	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2
7	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
8	5	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
9	4	2	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2
10	3	1	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2
11	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	1
12	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3
13	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2
14	3	4	4	1	3	4	2	4	1	1	1	4	3	3	1	4	4	4	1	2	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	2
16	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos	N° de Casos
.866	22	16

Fuente: Datos del programa Spss 25.

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Anexo 5

Carta de Consentimiento Informado

Yo ...ROSA VERONICA MONTENEGRO SALDAÑA, Químico Farmacéutico, trabajador de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, con DNI 18030307, domiciliada en Urb. Covicorti Mz P4 lote 38, del Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19", que lleva a cabo la Q.F Alvarado Córdova Rocío del Pilar. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como encuestada. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, 27 de .Noviembre, del año 2020.



Firma

Anexo 5

Carta de Consentimiento Informado

Yo AMPARITO LUCILA CASTAÑEDA ABANTO, Químico Farmacéutico, trabajador de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, con DNI N° 26808467, domiciliada en la calle Sérvulo Gutiérrez N° 653, Urb. Santo Domínguito, del Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, Región La Libertad, a través de este documento, declaro que he sido informada sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19", que lleva a cabo la Q.F Alvarado Córdova Rocio del Pilar. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como encuestada. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, 28 de Noviembre del año 2020.

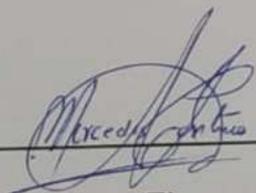

Firma
CQFR. 2400

Anexo 5

Carta de Consentimiento Informado

Yo, Mercedes Ymelda Contreras Sandoval, Químico Farmacéutico, trabajador de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, con DNI :17801363, domiciliado en Luis Montero MZ "E"-15, Urbanización Sto. Dominguito del Distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19", que lleva a cabo la Q.F Alvarado Córdova Rocío del Pilar. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como encuestada. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, 30 de Noviembre, del año 2020.


Firma
DNI: 17801363

Anexo 5

Carta de Consentimiento Informado

Yo, VIKY DEL PILAR PINILLOS POZO..... Químico Farmacéutico, trabajador de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, con DNI...43340332..., domiciliado en..Calle las Agatas MZ 54 LOTE 36 Urb. La Rinconada....., del Distrito de Trujillo..., Provincia de La Libertad., a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación titulada “Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19”, que lleva a cabo la Q.F Alvarado Córdova Rocío del Pilar. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como encuestada. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Viru, 30 de Noviembre, del año 2020.



REGIÓN LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
U.E. 412 SALUD VIRU
Of. Viky Del Pilar Pinillos Pozo
RESPONSABLE DEL SISMED

Firma

Anexo 5

Carta de Consentimiento Informado

Yo TERESA JACQUELINE MONZÓN ROJAS Químico Farmacéutico, trabajador de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, con DNI 46637063, domiciliado en JR. SÁNCHEZ CARRIÓN 936, del Distrito de HUAMACHUCO, Provincia de SÁNCHEZ CARRIÓN, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre fines y objetivos de la investigación titulada "Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19", que lleva a cabo la Q.F Alvarado Córdova Rocío del Pilar. Dejo en claro que acepto participar en dicha investigación en forma voluntaria como encuestada. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Huamachuco, 28 de noviembre, del año 2020.



Firma

ANEXO 6

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



GOBERNACIÓN
REGIONAL



BICENTENARIO
PERÚ
111 B.F. RTA D. 2020

"Año de la Universalización de la Salud"

Trujillo, 27 de noviembre de 2020

OFICIO N° ⁷⁷⁰2020-GR.LI-GG.S/GR.SS-G3-ODI

Señora
Dra. Myriam Griselda Lora Lora
COORDINADORA DE LA MGSS RING
Universidad Cesar Vallejo
Trujillo.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION
REFERENCIA: of. Carta de la Escuela de Post Grado de la UCV.

Por la presente tengo el bien expresar mi cordial saludo y en atención al documento de referencia hago de su conocimiento que la Gerencia Regional de Salud, a través de la Oficina de Desarrollo, Innovación e Investigación, ha decidido pertinente **AUTORIZAR** a la Señora ROCIO DEL PILAR ALVARADO CORDOVA identificada con DNI 8065536 alumna de Post Grado de su representada, realizar el trabajo de investigación GESTION DEL SUMINISTRO Y PERCEPCION DE CALIDAD DEL SERVICIO ALMACEN ESPECIALIZADO DE FARMACAMBIOS, GERESA LA LIBERTAD EN TIEMPOS DEL COVID 19, a partir del 27 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre 2020, en los ambientes de la UTE de UPRBMLD. La alumna deberá al finalizar, a presentar a la Oficina de ODI, los resultados del trabajo efectuado, en los formatos respectivos, con la finalidad de cumplir con la normalidad vigente.

Sin otro particular, hago propicio la oportunidad para manifestarle los muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



"REGION LA LIBERTAD"
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
M.C. Fernando Federico Padilla Bartra
GERENTE REGIONAL

Cc. Archivo
Dra. Myriam Griselda Lora Lora
Adjunto: Original
Rup. Expediente: 4962498
Reg. Expediente: 4962498

"Justos por la Prosperidad"

Dirección: CRVA Los Hemiciclos N° 403 - Urb. Santa Inés, Trujillo ODII. Celular: 988373878
Página Web: www.regionallibertad.gob.pe | Twitter: @peeliber | Facebook: www.facebook.com/drosalibtrujillo
Correo electrónico: odii@regionallibertad.gob.pe

**CONSTANCIA DE REVISIÓN Y
CORRECCIÓN DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

Yo, JORGE EDUARDO SUYÓN ZAPATA, maestro en Docencia Universitaria, especialista en Lengua y Literatura, asesor de tesis de pregrado y posgrado, corrector de estilo dejo constancia de la revisión de la redacción, secuencia lógico deductiva, sintaxis y ortografía de la tesis titulada: **“Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19”**, presentada por la autora Alvarado Córdova, Rocío del Pilar (ORCID: 0000-0002-4691-6909), para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

Se expide la presente a solicitud de la interesada, en honor a la verdad y para los fines que estime conveniente.

Trujillo 08 de enero de 2021



SUYÓN ZAPATA JORGE EDUARDO

DNI 03642106

ORCID 0000-0002-7079-3324

ANEXO 7

BASE DE DATOS DEL ESTUDIO

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL SUMINISTRO

PARTICIPANTES	D1: PROGRAMACION Y ADQUISICION							D2: ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION										D3: SELECCIÓN Y USO RACIONAL				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
2	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
3	1	2	3	4	3	2	4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	4	3	2	3	4
4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3
7	3	4	5	5	3	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5
8	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
9	2	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
10	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	4	1	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4
14	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
15	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3
16	3	2	3	3	3	3	4	3	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
17	3	2	3	3	3	3	4	3	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
20	2	3	3	2	1	1	1	4	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	4	3
21	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
22	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	1	3	4	3	3	3	4
23	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4
27	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
28	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
29	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4

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

VARIABLE 2: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

PARTICIPANTES	D1: FIABILIDAD						D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA				D3: SEGURIDAD					D4: EMPATIA				D5: ELEMENTOS TANGIBLES		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	4	2
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
6	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
7	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
9	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
10	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
12	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
14	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
15	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2
16	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2
17	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2
18	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	1	2	2
21	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2
22	4	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
25	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
26	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
27	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
28	1	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2
29	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
30	1	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2
31	4	1	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
32	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	1	1	2	2	2	1
33	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
34	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
35	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5
36	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5

37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	3
38	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
40	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3
41	4	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
42	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	2	3	1	3	3
45	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4
46	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
49	4	2	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
50	3	1	2	2	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
51	3	1	2	2	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
52	4	2	4	2	4	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2
53	5	5	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4
54	3	1	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
57	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
58	4	2	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
59	4	2	4	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	1	3	2
60	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4
61	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
62	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
63	4	2	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2
64	3	1	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2

Prueba de Normalidad

Variable/ Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del suministro	,070	64	,200
Calidad de servicio	,075	64	,200
Programación y adquisición	,110	64	,052
Almacenamiento y distribución	,066	64	,200
Selección y uso racional	,118	64	,027

Nota: Elaboración propia

ANEXO 8

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
¿Cuál es la relación entre la gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el Almacén Especializado de Medicamentos de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en	Existe relación directa y significativa entre la gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el Almacén Especializado de Medicamentos de	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión del suministro y la percepción de la calidad de servicio en el Almacén Especializado de Medicamentos de la Gerencia Regional de salud La Libertad, en tiempos COVID -19.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Identificar el nivel de la gestión del suministro de medicamentos de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID 19.</p> <p>b) Identificar el nivel de percepción de la calidad de servicio en el Almacén Especializado de Medicamentos de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID- 19.</p> <p>c) Establecer la relación entre la gestión del suministro de medicamentos en su dimensión</p>	<p>Variable 1</p> <p>GESTION DEL SUMINISTRO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación y Adquisición • Almacenamiento y Distribución • Selección y uso racional <p>Variable 2</p> <p>PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad 	<p>El abastecimiento de suministros médicos tienen por objetivo “garantizar la disponibilidad y accesibilidad continua de los medicamentos esenciales y para lograrlos se deben efectuar procesos de gestión eficiente y dinámica, coherente con las necesidades del sistema de salud vigente en nuestro país, enfocado en los problemas prevalentes de salud, con uso racional y transparente de los recursos otorgados (OMS,2001).</p> <p>Las dimensiones de la gestión del suministro de medicamentos son: programación y adquisición, Almacenamiento y distribución, Selección y uso racional.</p>	<p>Se desarrolló una investigación descriptiva-correlacional de diseño transversal con la participación de 64 profesionales Químicos, Farmacéuticos, responsables de Farmacia de Hospitales, Institutos especializados, Redes y Centros de salud de la Gerencia Regional de Salud La Libertad.</p> <p>Se utilizaron los cuestionarios de gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio.</p>	<p>Se obtuvo como resultados que la gestión del suministro de medicamentos es de nivel regular (73,4%) y la programación y adquisición, almacenamiento y distribución, conjuntamente con la selección y uso racional (62.5%, 67.2% y 76.6% respectivamente) de nivel regular.</p>	<p>Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio ($p < 0,05$), así como las dimensiones programación y adquisición, almacenamiento y distribución y selección y uso racional se relacionan significativamente con la percepción de la calidad de servicio ($p < 0,05$).</p>

<p>tiempos COVID-19?</p>	<p>la Gerencia Regional de Salud de La Libertad, en tiempos COVID-19.</p>	<p>programación y adquisición con la percepción de la calidad de servicio en Almacén Especializado de Medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.</p> <p>d) Establecer la relación entre la gestión del suministro de medicamentos en su dimensión almacenamiento y distribución con la percepción de la calidad de servicio en Almacén Especializado de Medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.</p> <p>e) Establecer la relación entre la gestión del suministro de medicamentos en su dimensión selección y uso racional con la percepción de la calidad de servicio en Almacén Especializado de Medicamentos de la GERESA La Libertad, en tiempos COVID 19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Elementos tangibles 	<p>La calidad de servicio se define como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud , respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece (R.M N° 527-2011/MINSA)</p> <p>Las dimensiones son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.</p>			
--------------------------	---	--	--	---	--	--	--