

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA



TESIS

**“Calidad de los servicios farmacéuticos de establecimientos de
salud de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA

AUTOR(A): Leandro Avila, Lucy Bell

ASESOR(A): Chamorro Huete, Luis Joel

HUÁNUCO – PERÚ

2026

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud Pública

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Medicina básica

Disciplina: Farmacología, farmacia

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro(a) en ciencias de la salud, con mención en salud pública y docencia universitaria

Código del Programa: P21

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42443257

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22412707

Grado/Título: Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible

Código ORCID: 0000-0002-5049-5887

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Preciado Lara, María Luz	Doctor en ciencias de la salud	22465462	0000-0002-3753-5523
2	Marcelo Armas, Maricela Luz	Doctor en ciencias de la salud	04049506	0000-0001-8585-1426
3	Berrios Esteban, Diza	Maestro en salud pública y gestión sanitaria	22515625	0000-0002-5214-0836



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
ESCUELA DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO (A) EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

En la ciudad de Huánuco, siendo las 9:30 horas del día 21 del mes de ABRIL del año 2026, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud y en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| • Dra. María Luz PRECIADO LARA | (PRESIDENTA) |
| • Dra. Marícela MARCELO ARMAS | (SECRETARIA) |
| • Mg. Diza BERRIOS ESTEBAN | (VOCAL) |

Nombrados mediante Resolución N°197-2026-D-EPG-UDH, de fecha 20 de abril de 2026, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada: **"CALIDAD DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA RED DE SALUD DOS DE MAYO, HUÁNUCO, 2023"**, presentado (a) por el/la graduando **Lucy Bell LEANDRO AVILA**, para optar el Grado Académico de Maestro con mención en Salud Pública y Docencia Universitaria.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas;procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 1.5 y cualitativo de BUENO

Siendo las 11:00 horas del día 21 del mes de ABRIL del año 2026, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTA

Dra. María Luz PRECIADO LARA
Código ORCID: 0000-0002-3753-5523
DNI: 22465462

SECRETARIO

Dra. Marícela Luz MARCELO ARMAS
Código ORCID: 0000-0001-8585-143
DNI: 04049506

VOCAL

Mg. Diza BERRIOS ESTEBAN
Código ORCID: 0000-0002-5214-0836
DNI: 22515625



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: LUCY BELL LEANDRO ÁVILA, de la investigación titulada "Calidad de los servicios farmacéuticos de establecimientos de salud de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023", con asesor(a) LUIS JOEL CHAMORRO HUETE, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 437-2023-D-EPG-UDH del P. A. de MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 14 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 27 de marzo de 2026



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	3%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
3	www.yumpu.com	1%
	Fuente de Internet	
4	alicia.concytec.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.une.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uroosevelt.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Pedro y Esperanza, por el apoyo brindado a lo largo del camino con el ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A mi amado esposo Ramón, por su apoyo permanente.

A mis queridos hijos Fabia y Benjamín, por ser el motor que me impulsa a luchar cada día.

A mis hermanos Aparicio, Rudy, Lidia, Marco, Marcela y Pedro, en la esperanza de ser para ellos un referente de lucha y perseverancia para alcanzar mis objetivos.

A mi querida amiga Jacqueline, por ser siempre un consejo de bendición para mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por su apoyo siempre asertivo para el logro de mis objetivos.

A mi casa superior de estudios, Universidad de Huánuco, por la loable labor en mi formación profesional.

A la Red de Salud Dos de Mayo, por las facilidades brindadas para la realización del presente estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS	23
2.2.1. FUNDAMENTOS CIENTÍFICOS RESPECTO A SERVICIOS FARMACÉUTICOS	23

2.2.2. PROCESOS DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS	24
2.2.3. ASPECTOS ÉTICOS DEL USO DE BIENES MUEBLES	30
2.2.4. CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.....	31
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31
2.4. HIPÓTESIS.....	32
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	32
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	32
2.5. VARIABLES	33
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	34
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	36
3.2. ALCANCE O NIVEL	36
3.3. ENFOQUE	36
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.5.1. POBLACIÓN	37
3.5.2. MUESTRA	38
3.6. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	39
3.6.1. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.6.2. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	40
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	40
CAPÍTULO IV	41
RESULTADOS	41
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	41
CAPÍTULO V	57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recepción de medicamentos en farmacias de IPRESS	41
Tabla 2. Ejecución del conteo medicamentos en farmacias de IPRESS.	42
Tabla 3. Cumplimiento de fechas entrega de medicamentos en IPRESS	43
Tabla 4. Verificación de coincidencias de medicamentos en registro sanitario y físico	44
Tabla 5. Verificación y control de calidad mediante control organoléptico....	45
Tabla 6. Verificación del precinto de seguridad de los medicamentos antes del internamiento	46
Tabla 7. Verificación de fecha de recepción en pecosas antes de proceder al almacenamiento	47
Tabla 8. Infraestructura adecuada para garantizar la custodia y seguridad de los bienes	48
Tabla 9. Ipress solicitan oportunamente requerimiento de medicamentos ...	49
Tabla 10. Ipress que realizan el acondicionamiento generando guías de salida para cada medicamento	50
Tabla 11. Ipress realizan el despacho de productos farmacéuticos en físico corroborando las guías	51
Tabla 12. Ipress que realizan la entrega de medicamentos verificando las características según la guía de salida junto con el transportista	52
Tabla 13. Transporte de medicamentos hacia las Ipress condición del transporte	53
Tabla 14. Condiciones de seguridad en el transporte de medicamentos hacia cada Ipress	54
Tabla 15. Estadígrafos descriptivos de las 12 sub variables medidas respecto a la calidad de los servicios farmacéuticos.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Recepción de medicamentos en farmacias de IPRESS	41
Figura 2. Ejecución del conteo de medicamentos en IPRESS	42
Figura 3. Cumplimiento de fechas entrega de medicamentos en IPRESS ...	43
Figura 4. Verificación de coincidencias de medicamentos en registro sanitario y físico	44
Figura 5. Verificación y control de calidad mediante control organoléptico .	45
Figura 6. Verificación del precinto de seguridad de los medicamentos antes del internamiento	46
Figura 7. Verificación de fecha de recepción en pecosas antes de proceder al almacenamiento.....	47
Figura 8. Infraestructura adecuada para garantizar la custodia y seguridad de los bienes	48
Figura 9. Ipress solicitan oportunamente requerimiento de medicamentos ..	49
Figura 10. Ipress que realizan el acondicionamiento generando guías de salida para cada medicamento	50
Figura 11. Ipress realizan el despacho de productos farmacéuticos en físico corroborando las guías	51
Figura 12. Ipress que realizan la entrega de medicamentos verificando las características según la guía de salida junto con el transportista	52
Figura 13. Transporte de medicamentos hacia las Ipress condición del transporte	53
Figura 14. Condiciones de seguridad en el transporte de medicamentos hacia cada Ipress.....	54

RESUMEN

Objetivo. Determinar el nivel de calidad de los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo Huánuco 2023. **Metodología.** Correspondió a una investigación de tipo transversal, univariada, prospectiva, descriptiva, cuantitativa y de diseño descriptivo simple, en 17 servicios farmacéuticos de instituciones prestadoras de servicios de salud (Ipress) del ámbito de la Red de Salud Dos de Mayo, región Huánuco, 2023. La técnica empleada fue la observación de las características del servicio farmacéutico y el instrumento empleado, fue una lista de cotejo o checklist. **Resultados.** El 94,1 % de Ipress recepciona los medicamentos oportunamente y el 100 % ejecuta adecuadamente. El 100% no verifica el cumplimiento de fechas de los medicamentos, pero sí las coincidencias entre el registro sanitario y el físico; 88.2% verifica y controla la calidad mediante el control organoléptico; 88.20% no verifica el precinto de seguridad; 74% verifica en las pocas la fecha de recepción de medicamentos antes de almacenarlos y 100% no cuenta con infraestructura y seguridad adecuadas para la custodia de los medicamentos. El 100% realiza oportunamente el requerimiento, el acondicionamiento y el despacho adecuado de los medicamentos; sin embargo, a veces no verifica con el transportista la guía de salida y los medicamentos a distribuir, situación que debe concretarse siempre. El 100% de Ipress carece de transporte adecuado y seguro. **Conclusión.** El nivel de calidad del servicio farmacéutico brindado en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo Huánuco, 2023, es medio.

Palabras clave: Servicio farmacéutico, selección, almacenamiento, distribución, transporte, calidad.

ABSTRACT

Objective. To determine the quality level of pharmaceutical services at healthcare provider institutions (IPRESS) within the Dos de Mayo Health Network in Huánuco, 2023. **Methodology.** This was a cross-sectional, univariate, prospective, descriptive, quantitative study with a simple descriptive design, conducted in 17 pharmaceutical services of healthcare provider institutions (IPRESS) within the Dos de Mayo Health Network, Huánuco region, 2023. The technique used was observation of the characteristics of the pharmaceutical service, and the instrument used was a checklist. **Results.** 94.1% of IPRESS receive medications on time, and 100% execute the procedures correctly. 100% do not verify compliance with medication expiration dates, but they do verify the consistency between the sanitary registration and the physical inventory; 88.2% verify and control quality through organoleptic control; 88.2% do not verify the security seal. 74% of healthcare providers verify the date of receipt of medications on the receipt slips before storing them, and 100% lack adequate infrastructure and security for medication storage. 100% promptly request, prepare, and properly dispatch medications; however, they sometimes fail to verify the delivery slip and the medications to be distributed with the carrier, a procedure that should always be followed. 100% of healthcare providers lack adequate and secure transportation. **Conclusion:** The quality level of pharmaceutical service provided in the healthcare providers of the Dos de Mayo Health Network in Huánuco, 2023, is average.

Key words: Pharmaceutical service, selection, storage, distribution, transportation, quality.

INTRODUCCIÓN

En todo sistema de salud, la calidad de la oferta de servicios farmacéuticos es esencial para los programas recuperativos y de prevención de la salud, por lo que elevar la calidad de los procesos deviene en un aspecto de suma importancia en la provisión de los servicios de salud; sin embargo, en el Perú la calidad de la cadena de procesos suele aún tener una serie de falencias; algunas propias de la precariedad del nivel primario de atención y otras vinculadas a la gestión institucional.

En el ámbito de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, el servicio farmacéutico de las Ipress selecciona, almacena, distribuye y transporta medicamentos; procesos que requieren asegurar la calidad en cada etapa; situación que nos lleva a interrogarnos: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio farmacéutico brindado en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?

El estudio encontró justificación teórica en la política nacional vigente de medicamentos (2009) y la Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles (2021); que regulan y norman el manejo de los servicios farmacéuticos en el ámbito nacional. Estimamos que la investigación aporta a la construcción de nuevos conocimientos y una evidencia científica importante para orientar procesos de mejora continua de la calidad del servicio farmacéutico.

Se definió como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio farmacéutico brindado en los establecimientos de salud de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, durante el año 2023. Asimismo, se ahondó en las características propias de los procesos farmacéuticos. La conceptualización de la selección centró su atención en la identificación de medicamentos requeridos, tomando en cuenta los esenciales para la salud, las cantidades y formas farmacéuticas, valorando la necesidad, eficacia, seguridad y el costo. El almacenamiento dio cuenta de la forma en que se desarrollan actividades en los almacenes de medicamentos. La distribución focalizó la

forma en que son distribuidos a las instituciones prestadoras de servicios de salud. El transporte valoró las condiciones en que son transportados los medicamentos y las medidas de seguridad.

La metodología correspondió a una investigación transversal, prospectiva, univariada, descriptiva, cuantitativa y de diseño descriptivo simple, en 17 servicios farmacéuticos de Ipress de dicha Red de Salud. La técnica empleada fue la observación de las características del servicio farmacéutico y el instrumento fue una lista de cotejo o checklist, por lo que se accedió a fuentes primarias.

La investigación permitió concluir que la calidad del proceso de selección, almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos del servicio farmacéutico brindado en las Ipress se encuentra en un nivel alto, bajo, medio y bajo, respectivamente.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El buen cuidado de la salud implica una cadena de servicios que, según refiere la Organización Mundial de la Salud (OMS), muchas veces se ven afectados por dificultades de la población para el acceso a la atención médica por profesionales sanitarios capacitados, asimismo, por recursos humanos sanitarios inadecuados, el alto costo de la atención de la salud y/o limitaciones en el acceso oportuno a medicamentos de calidad. ⁽¹⁾

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que los gobiernos deben ser responsables de la regulación de los medicamentos, definiendo reglas, leyes y políticas de protección y calidad. Los medicamentos son un componente esencial en los procesos vinculados a los programas recuperativos y de prevención de la salud ⁽²⁾. La calidad de los servicios de salud, entre ellos el farmacéutico, es considerada, según señala Díaz de León (2015), como un atributo deseable, de allí la necesidad de instrumentalizar procesos de mejora. ⁽³⁾

En el Perú, el marco normativo referido a medicamentos es puntual en señalar como prioridad el acceso equitativo de la población a servicios farmacéuticos. ⁽⁴⁾ En la región Huánuco, la Dirección Regional de Salud (DIRESA), a través de la Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas, tiene como responsabilidad mejorar continuamente el acceso de la población a dichos productos para garantizar la atención integral de la población usuaria de los establecimientos de salud, debiendo ceñirse estrictamente a la Directiva del Sistema Integrado de Suministro.

La Red Dos de Mayo, Huánuco, tiene bajo su jurisdicción 47 Ipress categorizadas de nivel I1, I2, I3 y I4 que cuentan con el servicio de farmacia;

siendo responsable de los procesos que garanticen el suministro oportuno de medicamentos. Asegurar la calidad de los procesos es de suma complejidad, por cuanto coexisten problemas a nivel de los procesos generales, así como en la provisión de recursos humanos de profesionales químicos farmacéuticos asignados a las zonas rurales alejadas y, con frecuencia, renuncian debido a los bajos ingresos económicos y sobrecarga laboral.

Existen además falencias en el transporte de los medicamentos, ya que el servicio de Courier desiste del traslado de los medicamentos por el mal estado de las carreteras de acceso a los establecimientos de salud; finalmente, la falta de infraestructura adecuada para un almacén general limita el acopio del stock necesario para garantizar la disponibilidad de medicamentos; aun a pesar de que existen normas que se incumplen cuando se almacena y distribuye ⁽⁵⁾.

Dicha situación requiere un monitoreo permanente que permita un nivel adecuado de calidad en los procesos generales para la prestación del servicio farmacéutico. Bajo la premisa de que la calidad de los procesos es fundamental para el cuidado de la salud, el cumplimiento de la normatividad vigente deviene en un norte, en donde la gestión debe orientarse a la excelencia, ya que el cuidado estricto contribuye directamente al bienestar y calidad de vida de las personas ⁽⁵⁾.

Sobre la base de esta problemática, formulamos las siguientes preguntas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio farmacéutico brindado en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuáles son las características de la selección de medicamentos en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?
- b) ¿Cuáles son las características del almacenamiento de medicamentos en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?
- c) ¿Cuáles son las características de la distribución de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?
- d) ¿Cuáles son las características del transporte de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de calidad del servicio farmacéutico brindado en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo Huánuco 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar las características de la selección de medicamentos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023.
- b) Identificar las características del almacenamiento de medicamentos en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023.
- c) Identificar las características de la distribución de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023.
- d) Identificar las características del transporte de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación se sustentó en la Política Nacional vigente de Medicamentos 2009, así como a la Directiva para la gestión del almacenamiento y la distribución de bienes muebles 2021; documentos que regulan y norman el manejo de los servicios farmacéuticos en el ámbito nacional. Asimismo, se teorizó sobre las características de acuerdo con la categorización de las Ipress en la territorialidad de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco. Correspondió a criterios netamente técnicos y normativos, orientados al logro de la calidad de los servicios farmacéuticos y hacia la excelencia de los mismos en beneficio de los usuarios beneficiarios del Seguro Integral de Salud (SIS).

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La experiencia del proceso de investigación, es un aporte en la construcción del nuevo conocimiento respecto a la calidad de los procesos de los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco. Los hallazgos de la investigación son evidencia científica importante.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación responde a la rigurosidad metodológica del proceso de investigación, desde la formulación del problema observado, la determinación del tipo, nivel, enfoque, diseño y selección de la muestra, hasta la determinación estadística de sus hallazgos a partir de instrumentos para el recojo de datos previamente validados por juicio de expertos. Para dicho fin se recurrió a fuentes especializadas en metodología de la investigación para otorgar pertinencia a todo el proceso.

1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La lactancia materna constituye no solo una práctica sanitaria, sino un derecho fundamental del recién nacido, y una responsabilidad compartida entre la madre, la familia, la comunidad y el sistema de salud. Este estudio visibiliza, desde un enfoque contextualizado, las dificultades reales que enfrentan las madres primíparas del distrito de Amarilis, muchas de las cuales no son adecuadamente abordadas por el sistema de atención.

Al identificar las barreras más prevalentes y sus niveles, se proporciona evidencia útil para fortalecer las políticas locales de promoción de la lactancia, sensibilizar al personal de salud, e impulsar entornos sociales más favorables al amamantamiento. De manera indirecta, estos aportes pueden contribuir a reducir el abandono precoz de la lactancia y, en el mediano plazo, a disminuir los indicadores de morbilidad infantil vinculados a prácticas de alimentación inadecuadas

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Escasas investigaciones locales y regionales sobre aspectos técnicos y operacionales de la calidad de los servicios farmacéuticos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

España (2022). López Q. Pérez A; Gratacós L; Dordà A; Díez C; Sacrest R. En el estudio: **Evolución del Proyecto 2020 de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria en un Servicio de Farmacia Hospitalaria. Objetivo.** Medir resultados de la implementación de acciones de mejora del servicio de farmacia. **Metodología.** Estudio de tipo observacional, prospectivo (reevaluaciones de seguimiento y de situación final). El instrumento fue un cuestionario. **Resultados.** Reportaron que, en una ventana de tiempo de 10 años, iniciada en el año 2010, se realizó la evaluación, registrando una puntuación de 42/84. Durante el proceso de cambio se evidenció una mejora de la gestión del 31% con una puntuación global final de 68/84. **Conclusión.** Los investigadores concluyeron que la adherencia al proyecto promovido contribuyó a priorizar acciones de mejora en el servicio de farmacia ⁽⁶⁾.

Cuba (2022). Matheu L, Sedeño C; Estrada V; Pérez S. En el estudio: **Plan de acción de una estrategia de gestión del conocimiento para los servicios farmacéuticos cubanos. Objetivo.** Mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos. **Metodología.** Estudio prospectivo de investigación-acción. **Resultados.** Se definieron 54 indicadores referidos a la gestión del nuevo conocimiento, nuevas competencias y desempeños. El organizativo, referido a medicamentos y pacientes, el formativo, al desarrollo de capacidades y de información para la toma de decisiones con eficiencia, calidad y fiabilidad. **Conclusión.** El plan de acción diseñado fue de gran necesidad para mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos ⁽⁷⁾.

Colombia (2019). Ariza D; Cantillo A; Torres K; Gonzales H.
Objetivo. Determinar el nivel de cumplimiento de los procedimientos en los servicios farmacéuticos del Estado. **Metodología:** investigación descriptiva, transversal en 25 establecimientos de salud (hospitales, centros de salud y unidades locales de salud). El instrumento empleado fue una ficha de verificación previamente validada por expertos. **Resultados:** según el grado de complejidad: alto 87,40%, mediano 54,0% y bajo 40,94%. Cumplimiento de procesos y grados de complejidad: alto 88%; adquisición 77,17%; distribución 97,25% y dispensación 85,32%. Se halló mediano grado, de complejidad y cumplimiento en la recepción y el almacenamiento (90,24%). **Conclusión.** Se identificó que los servicios farmacéuticos no implementan indicadores para medir el cumplimiento de sus procesos⁽⁸⁾.

España (2019). Baixauli V. Barreras del servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de la farmacia comunitaria y propuestas de mejora. **Objetivo.** Identificar limitaciones en la dispensación de medicamentos y productos sanitarios de servicios farmacéuticos públicos de Valencia. **Metodología:** estudio observacional, prospectivo, cuantitativo y de nivel descriptivo. **Resultados:** Se reportaron falencias en la adaptación del espacio físico estructural, en la incorporación de la validación de la dispensación. **Conclusión.** Se requiere que la dispensación la realice o supervise un farmacéutico para asegurar el cumplimiento de la normatividad: receta médica, procedimientos normalizados de trabajo y comunicación con los demás profesionales sanitarios⁽⁹⁾.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Lima (2023). Mestanza, G. Gestión de servicios farmacéuticos y atención primaria de la salud en oficinas farmacéuticas de Lima, 2023. **Objetivo.** Establecer la relación entre la gestión de servicios farmacéuticos y la atención primaria de salud en oficinas farmacéuticas

de Lima. **Metodología:** Investigación cuantitativa, básica, no experimental, transversal con diseño correlacional en 55 químico-farmacéuticos de oficinas farmacéuticas en Lima, la técnica fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario. **Resultados:** se halló que el 80% considera que la gestión de servicios farmacéuticos en sus establecimientos se encuentra en proceso de mejora; sin embargo, el 100% percibe un buen cumplimiento de la atención primaria de salud. Se encontró relación directa media: $r_s = 0.513$ y un sig. = 0.000. **Conclusión.** Existe relación entre la gestión de servicios farmacéuticos y la atención primaria de salud en oficinas farmacéuticas de Lima, 2023⁽¹⁰⁾.

Lima (2023). Carrasco E., Sánchez M. Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología de la Clínica Internacional San Borja - Lima – Perú, agosto-diciembre 2022. Objetivo. Establecer la relación entre la calidad de la atención en el servicio farmacéutico y la satisfacción de los pacientes hospitalizados. **Metodología.** Investigación básica, de enfoque cuantitativo y de tipo no experimental con corte transversal y diseño correlacional, en una muestra de 268 usuarios de farmacia. **Resultados:** Se halló en la dimensión de fiabilidad, que el 13,4% refirió siempre, 51,9% casi siempre, 29,1%, a veces, 5,2% casi nunca y 0,4% indicó que nunca la calidad de la atención en farmacia fue correcta desde el inicio hasta el final. **Conclusión.** Se evidenció que hay relación, entre la calidad de atención farmacéutica y la dimensión humanística altamente significativa, positiva alta ($r:0.721$; $p: 0.000 < 0.05$).⁽¹¹⁾

Lima (2020). Espinoza E.; Gil W.; Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Objetivo. Caracterizar la problemática en la gestión de los establecimientos de salud desde la perspectiva de sus directivos de acuerdo con la encuesta ENSUSALUD 2016. **Metodología:** estudio de nivel descriptivo, prospectivo, transversal y cuantitativo. La muestra fue

de 366 directivos de 184 instituciones prestadoras de servicios de salud: públicas y privadas, de 25 regiones. La técnica empleada fue la encuesta dirigida. **Resultados:** Se identificaron falencias: el 43,7% refiere que se cuenta con una cantidad insuficiente de personal, el 38,2% asume que es un problema de insuficiente presupuesto, y el 34,7 % considera que la cantidad de especialistas es insuficiente para atender la demanda. **Conclusión:** Los investigadores concluyeron que, a través de, una adecuada gestión, debe hacerse viable la solución a estas falencias. ⁽¹²⁾

Piura (2019). López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio de farmacia – Hospital de Paíta – 2018. Objetivo. Relacionar las prácticas de dispensación del servicio farmacéutico con el nivel de satisfacción de las personas usuarias externas. **Metodología.** Estudio relacional, prospectivo, transversal, cuantitativo, correlacional en 92 usuarios. Instrumento: ficha de cotejo aplicada al personal del servicio de farmacia y otra encuesta aplicada al usuario externo. Empleó el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de chi cuadrado, obteniendo $p < 0.005$. **Resultados:** El 71,74% de los usuarios refirió estar satisfecho. El 80% de los profesionales del área de farmacia cumplen con las buenas prácticas de dispensación. ⁽¹³⁾

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Huánuco (2018). Mariño E., en la tesis titulada: Diseño de un sistema administrativo de fondo rotatorio y su incidencia en el control económico y financiero en el área de farmacia del Hospital de Huaycán II – 1 Ate Vitarte – Lima 1 en el periodo 2018. Objetivo. Mejorar el cumplimiento de la Resolución Ministerial 1753 del año 2002, respecto al empleo del Fondo Rotatorio, involucrando a DIGEMID, SIS, UDR y MINSA para un mejor control financiero. **Metodología.** Investigación aplicada, cuantitativa, correlacional, de diseño descriptivo y correlacional en 20 trabajadores administrativos.

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario validado. **Resultados:** El 85% señaló que el adecuado flujo de reembolsos del SIS en el área de farmacia tiene un efecto positivo en el sistema administrativo de fondo rotatorio. El 80% consideró que los recursos económicos obtenidos por la venta de medicamentos contribuirían a la mejora de los procesos del área de farmacia, y el 80% consideró que la mejora del sistema favorecería el proceso de compra de medicamentos e insumos quirúrgicos. **Conclusión.** Reorientar dicho sistema contribuiría a mejorar la calidad del servicio farmacéutico del SIS. ⁽¹⁴⁾

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. FUNDAMENTOS CIENTÍFICOS RESPECTO A SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Los fundamentos científicos de los servicios farmacéuticos son diversos y abarcan múltiples disciplinas, lo que, permite a los farmacéuticos desempeñar un papel crucial en el sistema de salud. La práctica farmacéutica se sustenta en fundamentos humanísticos inspirados en el ejercicio de derechos al goce de una salud adecuada, protegida y fomentada por el Estado, y en donde, las prestaciones de servicios de farmacia en el nivel básico están fuertemente asociadas a la calidad de las prestaciones de servicios sanitarios. Ciertamente, en las últimas tres décadas se ha consolidado el ejercicio de prácticas farmacéuticas definidas como atención primaria, así como el del farmacéutico.

LA FARMACOLOGÍA

Corresponde a la comprensión del principio activo, la acción, los efectos secundarios e interacciones de los medicamentos en el ser humano.

LA FARMACOTERAPIA

Centrada en la selección y el uso de medicamentos empleados en el tratamiento de las enfermedades.

LA BIOQUÍMICA Y LA FISIOLÓGÍA:

Permiten entender la manera en que los medicamentos afectan los procesos biológicos y la respuesta del cuerpo para la gestión de la terapia farmacológica. La evidencia científica en el campo de la farmacia, responde a una dinámica activa y crucial para proporcionar recomendaciones informadas.

LA ÉTICA Y LEGISLACIÓN:

Se fundamentan en principios éticos y normativos que rigen la práctica farmacéutica y la priorización del bienestar del paciente. Investigadores como Hepler y Strand (1999) han aportado al conocimiento científico de las prácticas farmacéuticas, destacando la importancia de los servicios farmacéuticos en la mejora de la atención al paciente y la necesidad de un enfoque colaborativo en el cuidado de la salud ⁽¹⁵⁾.

CONCEPTUALIZACIÓN DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Los servicios farmacéuticos se concretan en todo un sistema cuyo propósito es asegurar el acceso a la atención integral de la salud, donde los medicamentos devienen en elementos esenciales, por lo que se debe asegurar no solo su acceso sino también su uso racional. El rol, del farmacéutico es fundamental para asegurar dicho proceso de la manera más eficiente y efectiva posible ⁽¹⁵⁾.

2.2.2. PROCESOS DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Los procesos generales de servicios farmacéuticos son:

I. SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS

Se realiza de manera continua, multidisciplinaria y participativa. Está orientado a la identificación de los medicamentos requeridos.

Toma en cuenta a aquellos medicamentos esenciales prioritarios para la salud de la población en cantidades y formas farmacéuticas apropiadas que permitan su uso racional. Evalúa la necesidad, eficacia, seguridad y el costo de los medicamentos ⁽¹⁶⁾.

II. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

Corresponde a una serie de subprocesos referidos al manejo de bienes muebles para que sea eficiente y eficaz. Se orienta el cumplimiento de la provisión de servicios públicos. ⁽¹⁶⁾

GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

La normativa referida a la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles, señala que este subproceso debe:

- a) Asegurar el cumplimiento de todas las fases y el uso eficiente de los espacios y recursos.
- b) Realizar gestiones de recursos para favorecer el adecuado almacenamiento y la distribución.
- c) Coordinar la planificación y el desarrollo de actividades para almacenar y distribuir de manera eficiente.
- d) Medir la eficiencia y eficacia de la gestión del almacenamiento y distribución, hacia el logro de metas y objetivos.
- e) Realizar el control de riesgos en el proceso de almacenar y distribuir.
- f) Atender oportunamente, requerimientos de almacén, asegurando la reposición oportuna del stock.

- g) Atender aspectos de seguridad del almacén.
- h) Gestionar el manejo económico adecuado de las condiciones de almacenamiento y de distribución ⁽¹⁷⁾.

REPORTE DE MOVIMIENTOS DEL ALMACÉN

Corresponde a un reporte mensual documentado, contable e inventario del ingreso y salida de todo el movimiento del almacén. ⁽¹⁷⁾

SISTEMA INFORMÁTICO EMPLEADO

Relativo a las aplicaciones informáticas que permiten el registro y uso de la información del almacenamiento y distribución de los bienes muebles. ⁽¹⁷⁾

TRANSFERENCIA INTERNA

Proceso a través del cual un almacén general realiza movimientos de sus bienes hacia otros almacenes de su jurisdicción. ⁽¹⁷⁾

TRANSFERENCIA EXTERNA

Proceso en el que la transferencia de bienes del almacén se da hacia almacenes con otros recursos humanos a cargo. ⁽¹⁷⁾

TRAZABILIDAD

Expresa un proceso que parte de la identificación de la ubicación de los bienes muebles para luego poder verificar su curso en el proceso. ⁽¹⁷⁾

OPERATIVIDAD DEL ALMACÉN

Función ligada a la dotación del personal calificado, instalaciones adecuadas, stock de medicamentos y la dotación

de los medios para hacer eficiente el flujo de almacenamiento y distribución.

FLUJOS LOGÍSTICOS DE ACTIVIDADES DE UN ALMACÉN LOGÍSTICA DE ENTRADA

Debe recepcionarse, verificarse y realizarse la calidad, del internamiento y del registro.

a) LOGÍSTICA INTERNA

Proceso de ubicar, custodiar, monitorear y registrar el stock correspondiente.

b) LOGÍSTICA DE SALIDA

Proceso dirigido a identificar, acondicionar, despachar y registrar los bienes en áreas predefinidas y señalizadas considerando:

ZONA DE RECEPCIÓN

Área donde se recepciona y revisa la condición en que llegan los bienes y los documentos correspondientes.

ZONA DE ALMACENAJE

Área donde se organizan y conservan adecuadamente los bienes muebles. Debe tenerse el cuidado del caso tratándose de bienes fiscalizados, o de alto valor monetario, así como otro espacio para muebles dados de baja ⁽¹⁷⁾.

LOGÍSTICA INVERSA

Se orienta a las devoluciones y al registro correspondiente ⁽¹⁷⁾.

ALMACENES: TIPOS

Los almacenes por su naturaleza pueden ser:

DE TIPO UNITARIO

Lugar donde se almacenan y se distribuyen bienes muebles destinados a satisfacer directamente las necesidades de los usuarios finales.

DE TIPO CENTRALIZADOS

En el almacén central.

ALMACENES INTERMEDIOS

Lugar ubicado en un espacio geográficamente equidistante de los demás almacenes. ⁽¹⁷⁾

ALMACENES COMPARTIDOS

Se emplean en caso de que, los almacenes compartan una misma infraestructura.

FASES DEL ALMACENAMIENTO

RECEPCIÓN

Se inicia con la recepción de los bienes para ubicarlos y chequear las condiciones de su recepción. El proceso culmina con un documento de recepción y verificación de la guía de remisión.

a) VERIFICACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

Proceso donde se chequea el stock recibido y lo que refiere la documentación adjunta.

b) INTERNAMIENTO

Fase en la que se ubican los bienes recepcionados en el área correspondiente, pudiendo estos ser considerados como:

Liberado: Aquellos que se encuentran disponibles para su distribución.

Bloqueado: Aquellos bienes inmovilizados que tienen distribución limitada.

Vencido: La fecha de vencimiento la determina. De ser así, deben acomodarse en un área segura y darse de baja oportunamente tomando en cuenta sus características. Se consideran los siguientes métodos de ubicación:

- **Ubicación específica o fija:** Cuando se asigna un bien mueble a un espacio de una zona previamente determinada.
- **Ubicación aleatoria:** Se busca una zona libre y se acomoda allí. Lo adecuado es tener un registro informático.
- **Ubicación mixta:** Toma en cuenta las características de los bienes muebles y, de acuerdo a ellas, los ubica en el espacio adecuado.

c) REGISTRO

Corresponde al ingreso de información en el sistema informático de soporte u otro medio físico de registro de stock.

d) CUSTODIA

En esta fase debe velarse por el buen cuidado de los bienes muebles, evitando su exposición al medio ambiente hostil y atendiendo a la temporalidad de su permanencia en el almacén ⁽¹⁷⁾.

III. DISTRIBUCIÓN

Los bienes son trasladados adecuadamente desde el almacén general hacia los puntos de destino, garantizando las condiciones de oportunidad, conservación y entrega, en concordancia con lo establecido en los cuadros de distribución.

⁽¹⁷⁾

DISTRIBUCIÓN DE BIENES MUEBLES SEGÚN ETAPAS

a) LA SOLICITUD

Fase en la cual las áreas usuarias solicitan oportunamente su requerimiento detallando la cantidad luego de verificar su stock. Momento muy importante para evitar el desabastecimiento.

b) ACONDICIONAMIENTO

Fase en la cual se acomodan los bienes muebles, antes requeridos, en los empaques adecuados según su naturaleza y teniendo en cuenta hacia dónde van dirigidos, las necesidades de temperatura para su conservación, la ruta que seguirá en su transporte, el volumen y peso de los que deben estar debidamente numerados, rotulados y sellados.

c) DESPACHO

Fase en la cual se asegura de que los paquetes sean dispuestos para ser transportados y entregados a su destino. En esta fase debe considerarse la manera en que se llevará a cabo el proceso, hacerse los documentos sustentatorios correspondientes y colocarse los paquetes en el transporte elegido.

d) ENTREGA

Fase de transporte y entrega de los paquetes en su nueva ubicación donde deberán ser almacenados garantizando de adecuado manejo ⁽¹⁷⁾.

2.2.3. ASPECTOS ÉTICOS DEL USO DE BIENES MUEBLES

La normatividad considera:

- a) Seguridad: El producto debe emplearse y obtener los efectos previstos.
- b) Eficacia: Corresponde al valor terapéutico.
- c) Calidad: Resultado de los procesos de elaboración, envasado e información del producto.
- d) Racionalidad: Expresa la ética en los procesos de selección, seguridad, costo, dosis, tiempo y vías de administración de los productos.
- e) Accesibilidad: Procesos para favorecer el acceso al uso de medicamentos y dispositivos médicos.
- f) Equidad: Accesibilidad equitativa a los productos farmacéuticos requeridos.
- g) Bien social: Obligación del Estado, asegurar que los productos farmacéuticos estén al alcance de la población. ⁽¹⁶⁾
- h) Objetividad: Evidencias científicas aceptadas a nivel mundial.
- i) Transparencia: Acceso a la información sobre los bienes muebles; sin vulnerar el derecho a la intimidad ni a la propiedad intelectual. ⁽¹⁷⁾

2.2.4. CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Es un atributo deseable e importante en la provisión de servicios de salud, de allí la pertinencia de definir y analizar su instrumentalización. ⁽¹⁸⁾ Estimar la calidad de un servicio de salud radica en proporcionar una evaluación más precisa, comprensiva, integral y válida del cumplimiento de los procesos y de sus posibles beneficios y riesgos. ⁽¹⁷⁾

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

a) PRODUCTO FARMACÉUTICO

Corresponde a una preparación que registra una composición química conocida, rotulada y envasada uniformemente para prevenir, diagnosticar, tratar y curar una patología. ⁽¹⁸⁾

b) ALMACÉN

Espacio físico donde se colocan los bienes muebles, y donde logísticamente se garantiza su adecuada conservación y manejo. ⁽¹⁸⁾.

c) ALMACÉN VIRTUAL

Sistema informático a través del cual se lleva el control de la gestión de almacenamiento y distribución, de los bienes muebles recepcionados ⁽¹⁸⁾.

d) SERVICIOS DE SALUD DE CALIDAD

Atributo de la provisión de servicios de salud, referido a la efectividad, eficiencia, equidad, seguridad, accesibilidad y responsabilidad ⁽¹⁸⁾.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha: La calidad del servicio farmacéutico que brindan las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo Huánuco es de nivel medio.

Ho: La calidad del servicio farmacéutico que brindan las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo Huánuco es de nivel medio.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Ha1: La selección de medicamentos muestra un manejo adecuado de la recepción del informe de consumo integrado y de la ejecución de la programación.

Ho1: La selección de medicamentos no muestra un manejo adecuado de la recepción del informe de consumo integrado y de la ejecución de la programación.

Ha2: El almacenamiento de medicamentos se caracteriza por tener una adecuada recepción, verificación, control y seguridad infraestructural.

Ho2: El almacenamiento de medicamentos no se caracteriza por tener una adecuada recepción, verificación, control y seguridad infraestructural.

Ha3: La distribución de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos se caracteriza por ser oportuna, controlada y verificada.

Ho3: La distribución de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos no se caracteriza por ser oportuna, controlada y verificada.

Ha4: El transporte de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos se realiza cumpliendo las medidas de seguridad.

Ho4: El proceso de transporte de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos no se realiza cumpliendo las medidas de seguridad.

2.5. VARIABLES

Variable de estudio:

Calidad de servicios farmacéuticos.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Calidad de servicios farmacéuticos: atributo deseable e importante en la provisión del servicio ⁽³⁾ .	Se empleó una lista de cotejo o checklist de las dimensiones de estudio.	Selección de medicamentos	Recepción mensual de Informe de Consumo Integrado ICI	Categórica cualitativa	Nominal Dicotómica. Oportuno No oportuno. Ordinal: Nivel Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
			Ejecución de la programación	Categórica cualitativa	Nominal dicotómica: Adecuada, inadecuada, Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: menor de 50%.
		Almacenamiento	Recepción de los medicamentos, verificando el cumplimiento de las fechas de entrega.	Categórica cualitativa	Nominal dicotómica: Cumple, No cumple. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
			Verificación de coincidencia del registro sanitario de la peca con el físico.	Categórica cualitativa	Nominal Dicotómica: Sí, No. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
			Realiza la verificación y control de calidad mediante el control organoléptico	Categórica cualitativa	Nominal Dicotómica: Sí, No. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
			Verifica antes del internamiento que el precinto de seguridad este intacto	Categórica cualitativa	Nominal Dicotómica: Sí, No. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.

			Verifica en la pecosa la fecha de recepción antes de proceder al almacenamiento.	Categórica cualitativa	Nominal Dicotómica: Correcto, Incorrecto. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
			Infraestructura adecuada para garantizar la custodia y seguridad de los bienes.	Categórica cualitativa	Nominal Dicotómica: Adecuada, Inadecuada. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
		Distribución	Solicita oportunamente	Categórica cualitativa	Nominal Dicotómica: Sí, No. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
			Realiza el acondicionamiento generando guías de salida para cada IPRESS	Categórica cualitativa	Nominal Dicotómica Sí, No. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
		Transporte	Condición del transporte de los medicamentos	Categórica, cualitativa	Nominal: Adecuado, Inadecuado. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: mayor o igual a 50%, Bajo: Menor de 50%.
			Seguridad de los medicamentos	Categórica, cualitativa	Ordinal, politómica. Ordinal: Nivel: Alto (100% adecuado), Medio: $\geq 50\%$, Bajo: $< 50\%$.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Metodológicamente, corresponde a una investigación de tipo transversal, prospectiva, descriptiva univariada, lo que permitió emplear la estadística descriptiva para su análisis y explicación. Finalmente, según la intención del investigador, correspondió a un estudio no experimental o sin intervención ^(18, 19).

3.2. ALCANCE O NIVEL

Estudio descriptivo. Concentró su foco de atención en el comportamiento de la variable de observación, no existiendo ningún tipo de intervención por parte del investigador.

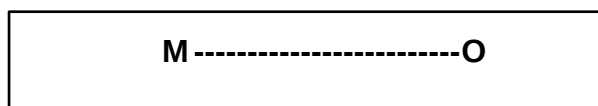
3.3. ENFOQUE

La investigación correspondió al nivel descriptivo, porque estuvo orientada a identificar, caracterizar y describir la frecuencia y el nivel de las barreras para la lactancia materna en madres primíparas, según sus dimensiones materna, del infante y de los servicios de salud. No se buscó contrastar hipótesis relacionales ni establecer relaciones de causa-efecto entre variables.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Correspondió al diseño descriptivo simple, cuyo esquema o diseño es el siguiente (20)

Esquema:



Donde:

M: Muestra en estudio

O: Medición u observación de la variable de interés

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. POBLACIÓN

Estuvo conformada por 47 farmacias pertenecientes a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) de la jurisdicción de la Red de Salud Dos de Mayo, provincia de Dos de Mayo, departamento de Huánuco; distribuidas de la siguiente manera:

Población: IPRESS con servicio de farmacia. Red de Salud Dos de Mayo- Huánuco

N	Ipress	Distrito	Provincia	Departamento
1	C.S.La Unión	La Unión	Dos de Mayo	Huánuco
2	P.S.Chuquis	Ripan	Dos de Mayo	Huánuco
3	P.S.Tingo Chico	Ripan	Dos de Mayo	Huánuco
4	P.S.Huancan	Ripan	Dos de Mayo	Huánuco
5	P.S.Ucrumarca	Chuquis	Dos de Mayo	Huánuco
6	C.S.Marías	Marías	Dos de Mayo	Huánuco
7	P.S. Maynas	Marías	Dos de Mayo	Huánuco
8	P.S.Patay Rondos	Marías	Dos de Mayo	Huánuco
9	P.S.Tantacoto	Marías	Dos de Mayo	Huánuco
10	P.S.Chipaquillo	Marías	Dos de Mayo	Huánuco
11	C.S.Quivilla	Quivilla	Dos de Mayo	Huánuco
12	P.S.Cochabamba	Ripan	Dos de Mayo	Huánuco
13	P.S.Racuay	Ripan	Dos de Mayo	Huánuco
14	P.S.Vista Alegre	Ripan	Dos de Mayo	Huánuco
15	P.S.Pachas	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
16	P.S.Pichgas	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
17	P.S.Gollumya	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
18	P.S.Bella Vista	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
19	P.S. San Lorenzo	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
20	P.S. Irma Chico	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
21	P.S.Yanas	Yanas	Dos de Mayo	Huánuco
22	P.S. Shunqui	Shunqui	Dos de Mayo	Huánuco
23	P.S. Cochapata	Shunqui	Dos de Mayo	Huánuco

24	P.S.Sillapata	Sillapata	Dos de Mayo	Huánuco
25	P. S. Chinchaysuyo	La Unión	Dos de Mayo	Huánuco
26	C.S. Rondos	Rondos	Lauricocha	Huánuco
27	P.S.Iscopampa	Rondos	Lauricocha	Huánuco
28	P.S.Seccha	Rondos	Lauricocha	Huánuco
29	P.S. Cosma	Rondos	Lauricocha	Huánuco
30	P.S. Pilcocancha	Rondos	Lauricocha	Huánuco
31	P.S. Huaracayog	Rondos	Lauricocha	Huánuco
32	P.S. Patopampa	Rondos	Lauricocha	Huánuco
33	P.S.Huacarcocha	Rondos	Lauricocha	Huánuco
34	P.S. Wariwayin	Rondos	Lauricocha	Huánuco
35	C.S. Baños	Baños	Lauricocha	Huánuco
36	P.S. Santa Rosa	Baños	Lauricocha	Huánuco
37	P.S. Huarin	Baños	Lauricocha	Huánuco
38	P.S. Caramarca	Baños	Lauricocha	Huánuco
39	P.S. Queropalca	Baños	Lauricocha	Huánuco
40	C.S. Jesús	Jesús	Lauricocha	Huánuco
41	P.S. Paracsha	Jesús	Lauricocha	Huánuco
42	P.S. San Juan Nupe	Jesús	Lauricocha	Huánuco
43	P.S. Túpac Amaru	Jesús	Lauricocha	Huánuco
44	C.S. Cauri	Cauri	Lauricocha	Huánuco
45	P.S. Antacolpa	Cauri	Lauricocha	Huánuco
46	P.S. Lauricocha	Cauri	Lauricocha	Huánuco
47	P.S. Jivia	Jivia	Lauricocha	Huánuco

3.5.2. MUESTRA

Correspondió a 17 servicios farmacéuticos de Establecimientos de Salud o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) de la jurisdicción de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, descritos de la siguiente manera:

Muestra del estudio

N	Establecimientos de Salud	Distrito	Provincia	Departamento
1	C.S. La Unión	La Unión	Dos de Mayo	Huánuco
2	P.S.Racuay	Ripan	Dos de Mayo	Huánuco
3	P.S.Pachas	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
4	P.S.Sillapata	Sillapata	Dos de Mayo	Huánuco

5	P.C SMC Chinchaysuyo	La Unión	Dos de Mayo	Huánuco
6	P.S. Pichgas	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
7	P.S. Irma Chico	Pachas	Dos de Mayo	Huánuco
8	P.S. Yanas	Yanas	Dos de Mayo	Huánuco
9	P.S. Cochapata	Shunqui	Dos de Mayo	Huánuco
10	C.S. Rondos	Rondos	Lauricocha	Huánuco
11	P.S. Iscopampa	Rondos	Lauricocha	Huánuco
12	P.S. Patopampa	Rondos	Lauricocha	Huánuco
13	C.S. Baños	Baños	Lauricocha	Huánuco
14	P.S.Caramarca	Baños	Lauricocha	Huánuco
15	C.S.Jesus	Jesus	Lauricocha	Huánuco
16	P.S.Tupac Amaru	Jesus	Lauricocha	Huánuco
17	C.S.Cauri	Cauri	Lauricocha	Huánuco

TIPO DE MUESTREO

Se empleó el muestreo no probabilístico ⁽¹⁹⁾.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- a) Establecimientos de salud con mayor cantidad de población.
- b) Establecimientos de salud más alejados.
- c) Establecimiento de salud que cuenta con subalmacenes de medicamentos.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- a) Establecimientos de salud cercanos.
- b) Establecimientos de salud con poca población.

3.6. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

3.6.1. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

Se hizo uso de la observación, reparando en las características del servicio farmacéutico que se brinda en los establecimientos de salud seleccionados ⁽²⁰⁾.

INSTRUMENTOS

Correspondió a un cuestionario denominado lista de cotejo o checklist porque nos permitió verificar el cumplimiento de los indicadores observados respecto al servicio farmacéutico de los establecimientos de salud mencionados.

3.6.2. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez aplicado el instrumento, los datos obtenidos fueron revisados y luego clasificados. Posteriormente se procedió a codificarlos y realizar su recuento, trasladándolos al paquete estadístico SPSS para determinar los estadígrafos y finalmente elaborar tablas y figuras.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

Para la realización del presente estudio no existió conflicto de intereses y se cumplió con los principios éticos de investigación científica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS EN FARMACIAS DE IPRESS.

Tabla 1. Recepción de medicamentos en farmacias de IPRESS

Recepción de medicamentos	fi	%
Se recepciona oportunamente	16	94.1
No se recepciona oportunamente	1	5.9
Total	17	100

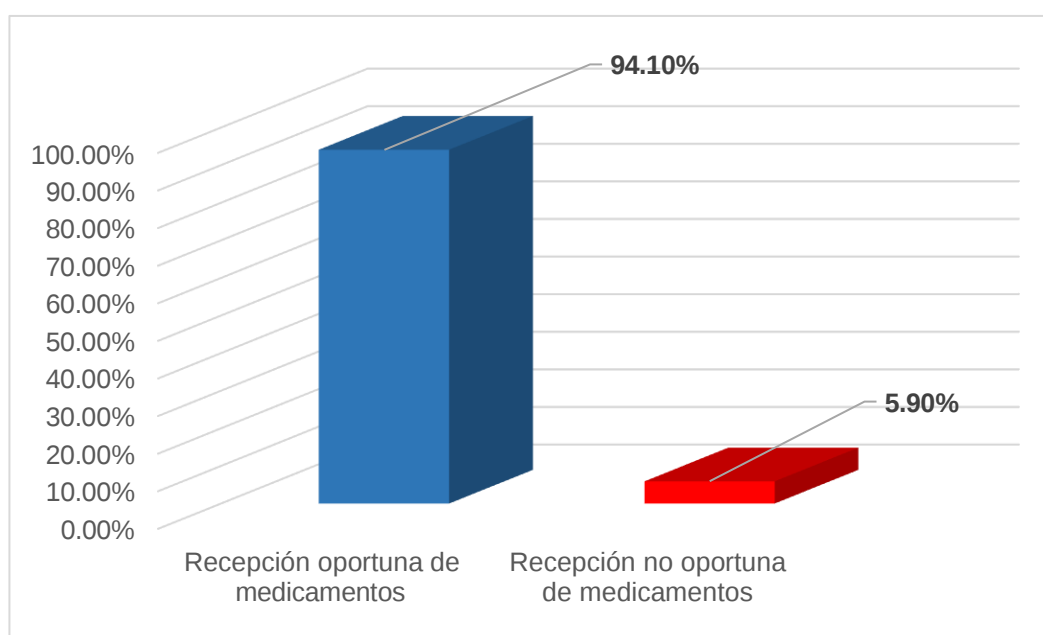


Figura 1. Recepción de medicamentos en farmacias de IPRESS

Interpretación y análisis:

Se halló que el 94,10% de las farmacias realizan una oportuna recepción de los medicamentos, en tanto que el 5,90% lo hacen de manera no oportuna. Esta falencia se debe a la eventual ausencia del personal de farmacia responsable de la recepción.

Tabla 2. Ejecución del conteo medicamentos en farmacias de IPRESS.

Ejecución de medicamentos	fi	%
Se realiza adecuadamente	0	0
No realiza adecuadamente	17	100
Total	17	100

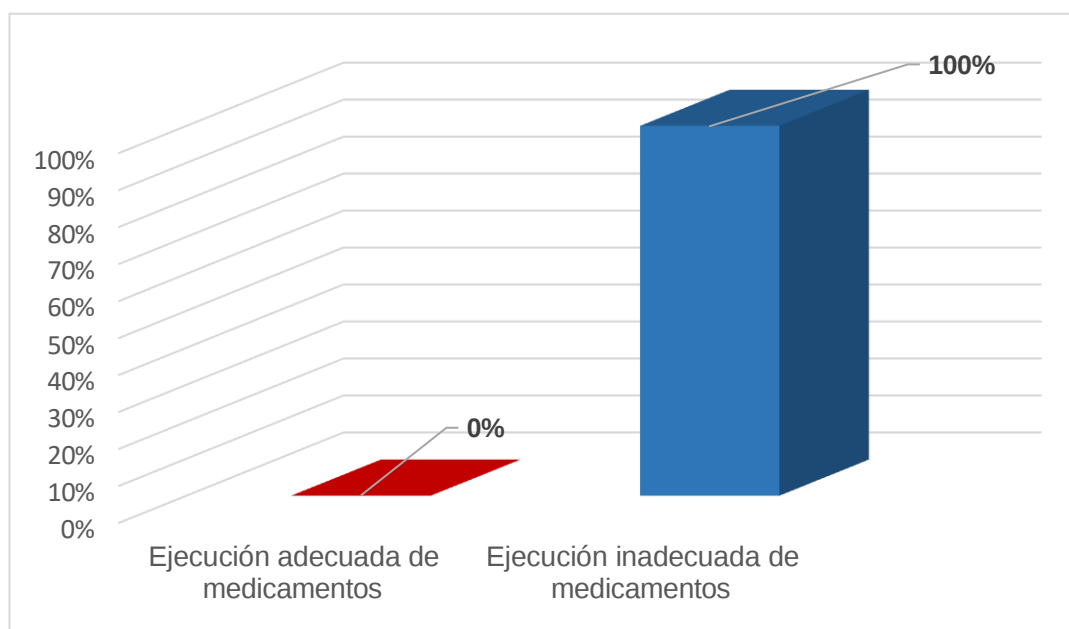


Figura 2. Ejecución del conteo de medicamentos en IPRESS

Interpretación y análisis:

Se identificó que en el 100% de establecimientos de salud se registra una inadecuada ejecución de los medicamentos debido a factor tiempo y a que el Courier deja el producto y no les da tiempo a revisar y contar los medicamentos.

ALMACENAMIENTO DE LOS MEDICAMENTOS EN FARMACIAS DE IPRESS.

Tabla 3. Cumplimiento de fechas entrega de medicamentos en IPRESS

Condición de la recepción de medicamentos	fi	%
Verifica cumplimiento de fechas	0	0%
No verifica cumplimiento de fechas	17	100%
Total	17	100%

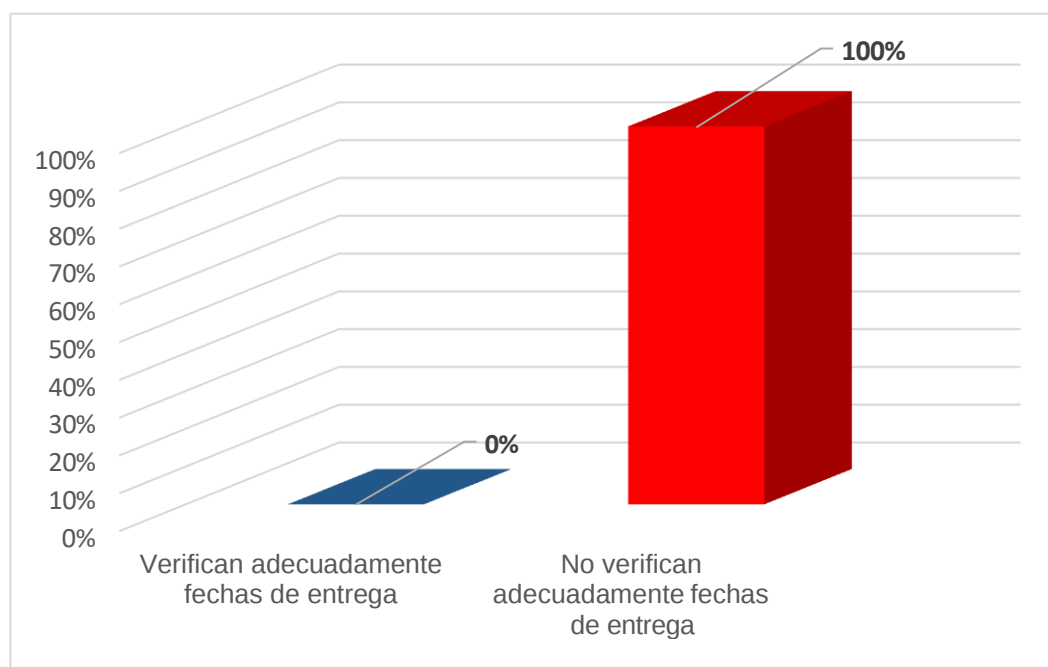


Figura 3. Cumplimiento de fechas entrega de medicamentos en IPRESS

Interpretación y análisis:

Se identificó que en el 100% de las farmacias, no se está realizando adecuadamente el proceso de verificación de las fechas de entrega de los medicamentos.

Tabla 4. Verificación de coincidencias de medicamentos en registro sanitario y físico

Recepciona medicamentos verificando en las pocasas coincidencias entre el registro sanitario y el físico.	fi	%
Si verifica coincidencia entre el registro sanitario y el físico	17	100
No verifica coincidencia entre el registro sanitario y el físico	0	0
Total	17	100

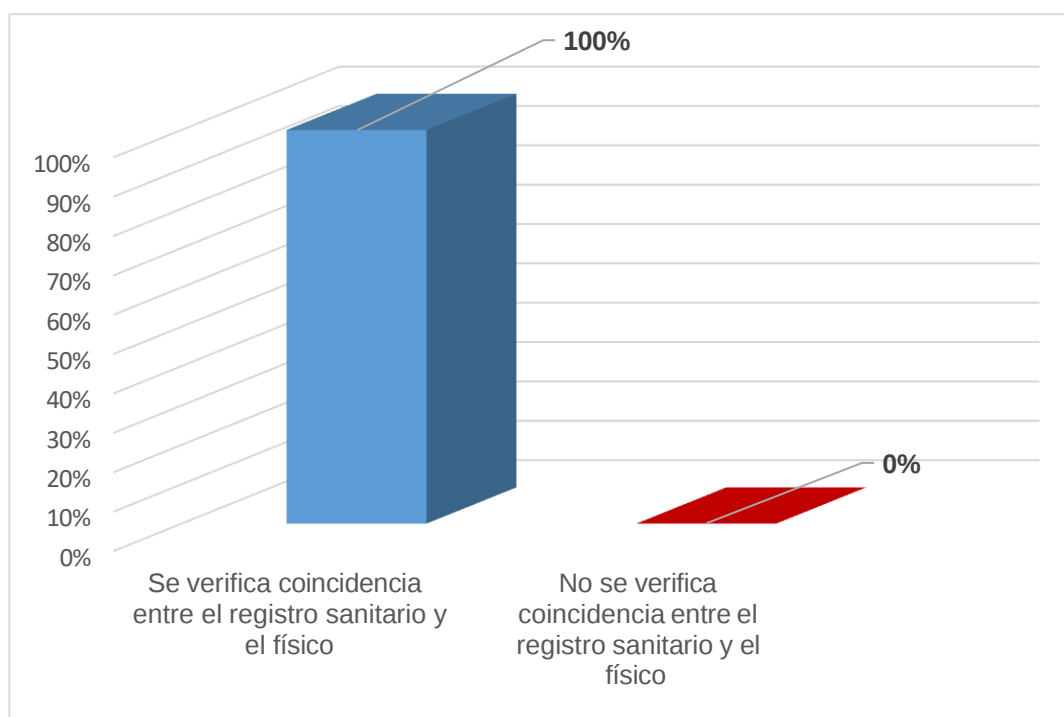


Figura 4. Verificación de coincidencias de medicamentos en registro sanitario y físico

Interpretación y análisis:

Se identificó que en el 100% de las farmacias, se está realizando adecuadamente el proceso de recepción de los medicamentos verificando coincidencias entre registro sanitario y físico.

Tabla 5. Verificación y control de calidad mediante control organoléptico

Verificación y control de calidad	fi	%
Si realiza adecuadamente	15	88.2
No lo realiza adecuadamente	2	11.8
Total	17	100

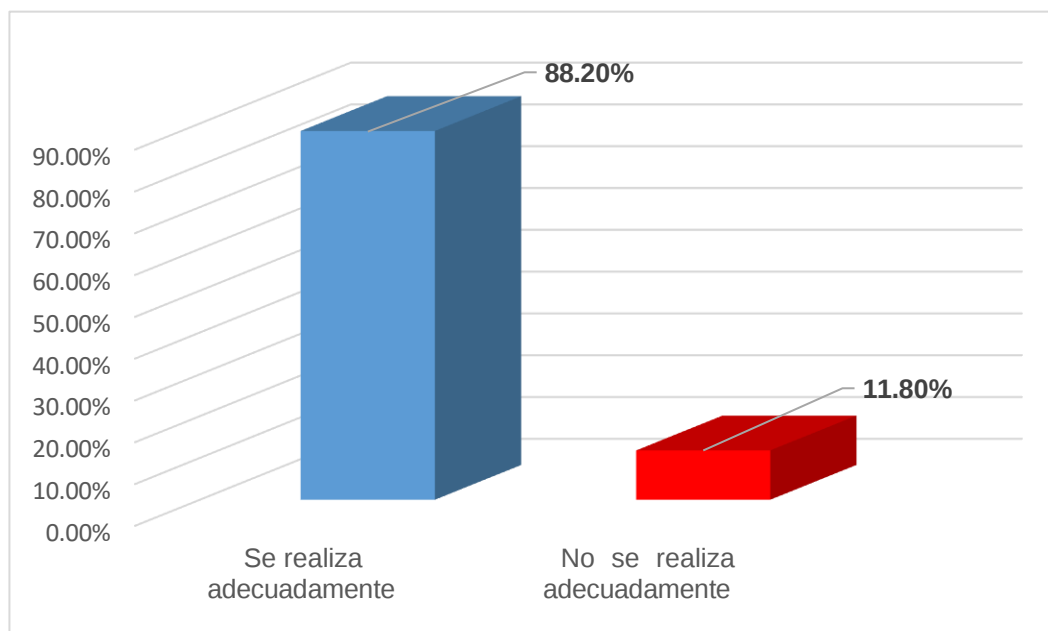


Figura 5. Verificación y control de calidad mediante control organoléptico

Interpretación y análisis:

Se halló un 88,20% de farmacias que realizan adecuadamente la verificación y el control de calidad mediante el control organoléptico. Un 11,80% no lo hace adecuadamente.

Tabla 6. Verificación del precinto de seguridad de los medicamentos antes del internamiento

<u>Verifica condición del precinto de seguridad</u>	fi	%
Realiza la verificación	2	11.80%
No realiza la verificación	15	88.20%
Total		100

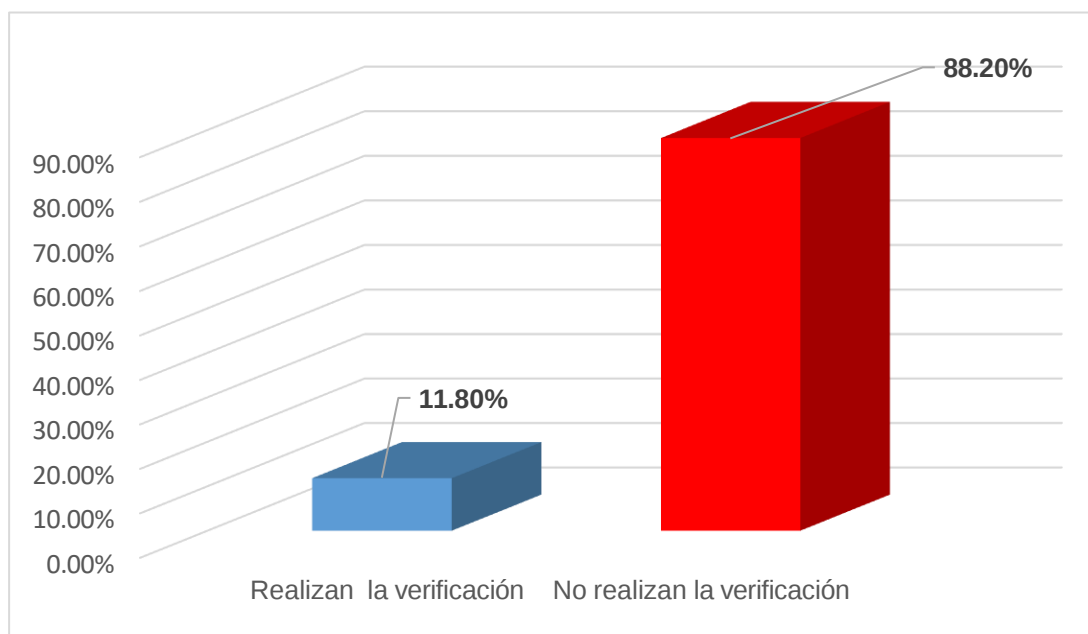


Figura 6. Verificación del precinto de seguridad de los medicamentos antes del internamiento

Interpretación y análisis:

Se halló que un 88.20% de farmacias de establecimientos de salud no realizan la verificación de las condiciones del precinto de seguridad antes del internamiento de los medicamentos, tan solo el 11.80% lo hace.

Tabla 7. Verificación de fecha de recepción en pecosas antes de proceder al almacenamiento

Verifican fecha de recepción de los medicamentos antes de almacenarlos	fi	%
Realizan la verificación correctamente	13	76.4
No realizan la verificación correctamente	4	23.6
Total	17	100

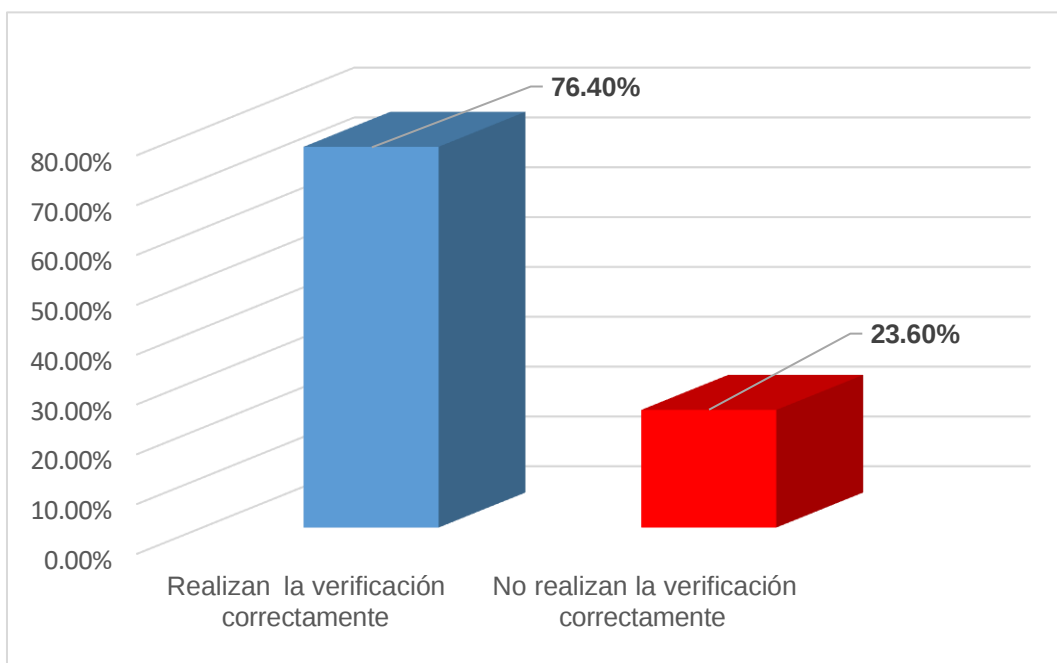


Figura 7. Verificación de fecha de recepción en pecosas antes de proceder al almacenamiento

Interpretación y análisis:

Se halló que un 76.40% de farmacias de Establecimientos de Salud observados realizan correctamente la verificación en tanto que el 23.60% no lo hacen correctamente.

Tabla 8. Infraestructura adecuada para garantizar la custodia y seguridad de los bienes

Infraestructura y seguridad adecuada para la custodia de los bienes	fi	%
La infraestructura y seguridad es adecuada	0	0%
La infraestructura y seguridad no es adecuada	17	100%
Total	17	100%

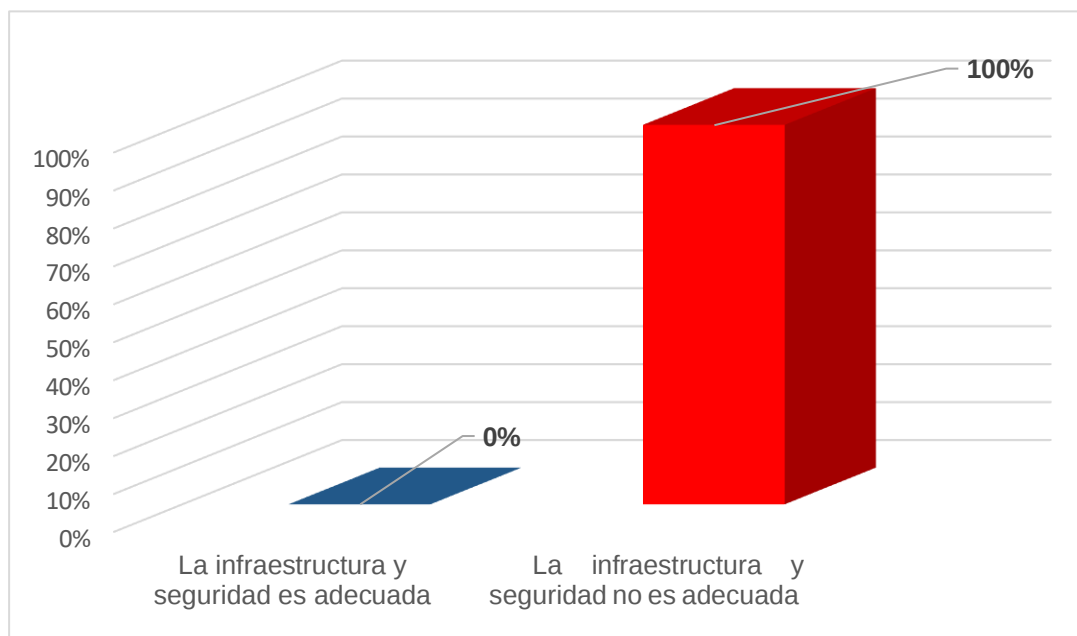


Figura 8. Infraestructura adecuada para garantizar la custodia y seguridad de los bienes

Interpretación y análisis:

Se halló que el 100% de las farmacias no cuentan con la infraestructura ni la seguridad adecuadas para la custodia de los medicamentos.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MEDICAMENTOS HACIA LA IPRESS

Tabla 9. Ipress solicitan oportunamente requerimiento de medicamentos

<u>Solicitud de requerimientos de medicamentos</u>	fi	%
Lo hacen oportunamente	17	100
No lo hacen oportunamente	0	0
Total	17	100

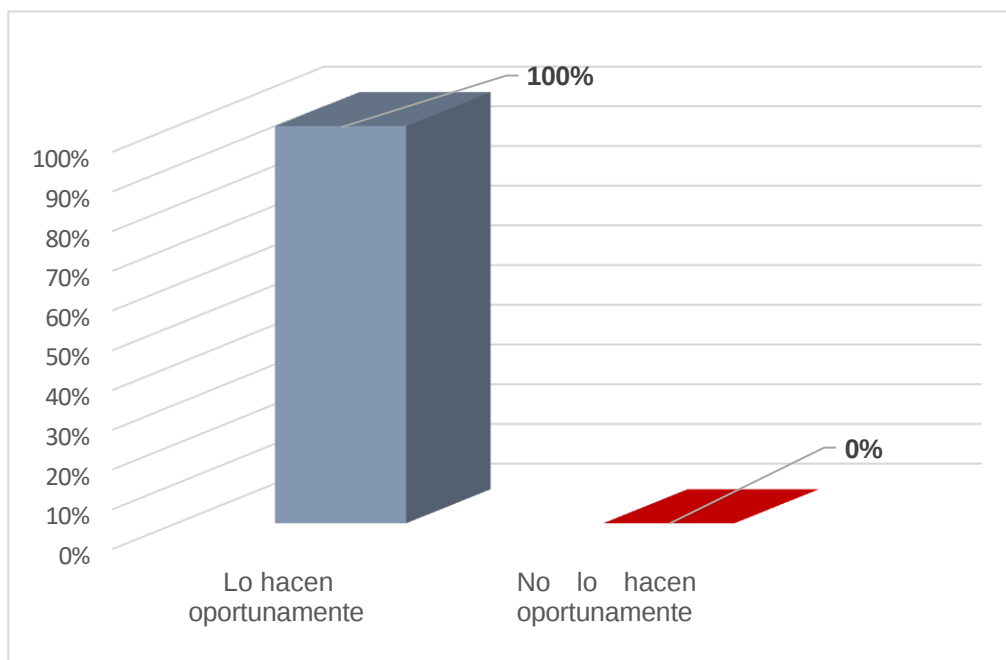


Figura 9. Ipress solicitan oportunamente requerimiento de medicamentos

Interpretación y análisis:

Se identificó que el 100% de Ipress realiza oportunamente el requerimiento de medicamentos.

Tabla 10. Ipress que realizan el acondicionamiento generando guías de salida para cada medicamento

Ipress realizan acondicionamiento de medicamentos	fi	%
Realizan el acondicionamiento de medicamentos adecuadamente	17	100%
No realizan el acondicionamiento de medicamentos	0	0%
Total	17	100

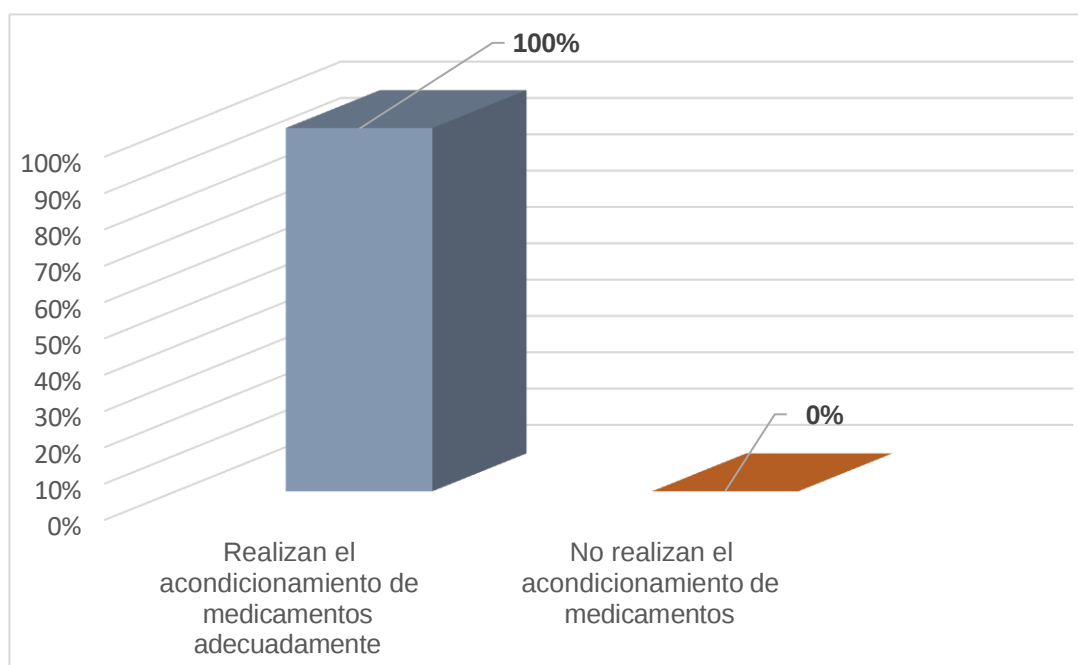


Figura 10. Ipress que realizan el acondicionamiento generando guías de salida para cada medicamento

Interpretación y análisis:

Se identificó que el 100% de Ipress realiza el acondicionamiento de los medicamentos, generando guías de salida para cada uno de ellos.

Tabla 11. Ipress realizan el despacho de productos farmacéuticos en físico corroborando las guías

Despacho de productos farmacéuticos	fi	%
Sí lo realizan	17	100
No lo realizan	0	0
Total	17	100

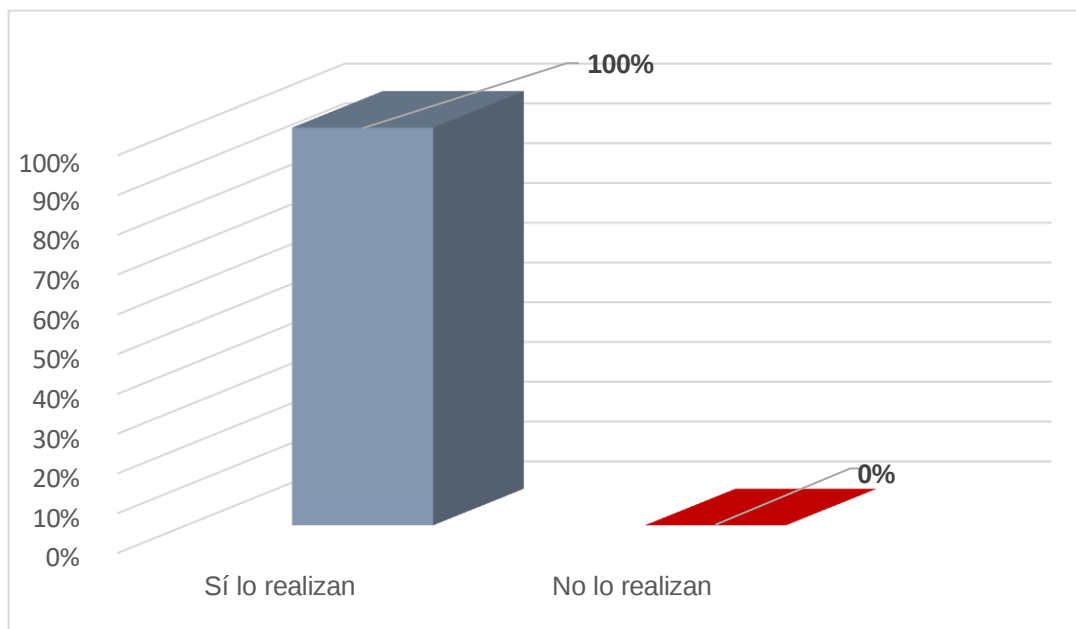


Figura 11. Ipress realizan el despacho de productos farmacéuticos en físico corroborando las guías

Interpretación y análisis:

Se identificó que el 100% de Ipress realizan el despacho de productos farmacéuticos en físico corroborando las guías.

Tabla 12. Ipress que realizan la entrega de medicamentos verificando las características según la guía de salida junto con el transportista

Verificando con transportista de medicamentos entregados según guía de salida	fi	%
Si se realiza	0	0
A veces no se realiza	17	100
No se realiza	0	0
Total	17	100

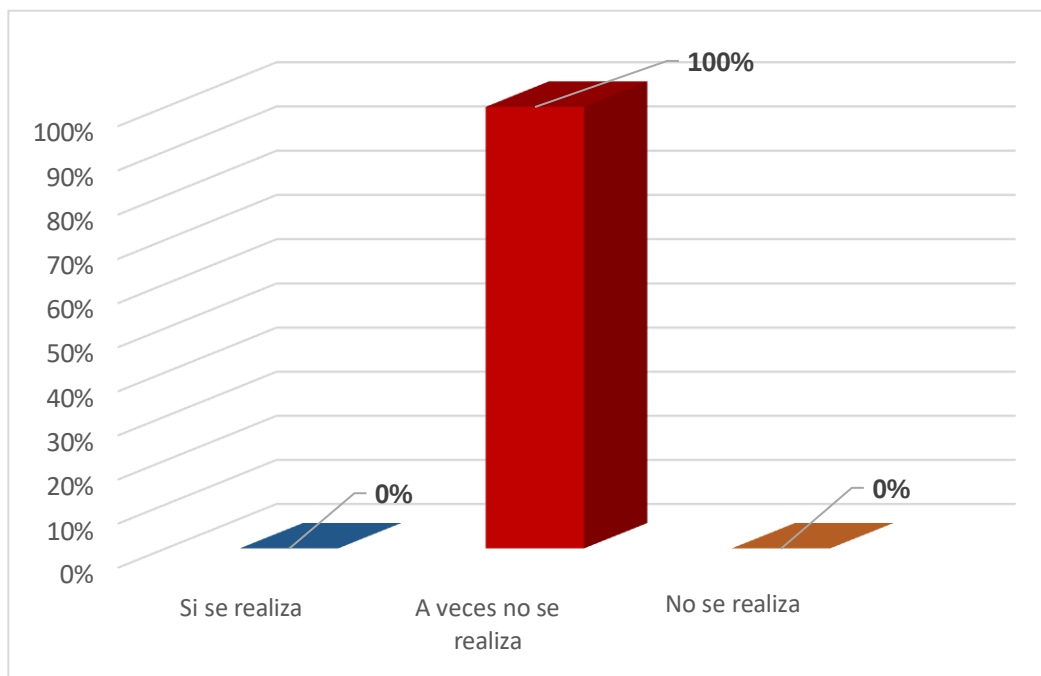


Figura 12. Ipress que realizan la entrega de medicamentos verificando las características según la guía de salida junto con el transportista

Interpretación y análisis:

El 100% de Ipress tan solo a veces realiza la entrega de medicamentos verificando las características según la guía de salida junto con el transportista.

TRANSPORTE DE LOS MEDICAMENTOS HACIA LAS IPRESS

Tabla 13. Transporte de medicamentos hacia las Ipress condición del transporte

Condición del transporte	fi	%
Adecuado	0	0
Inadecuado	17	100
Total	17	100

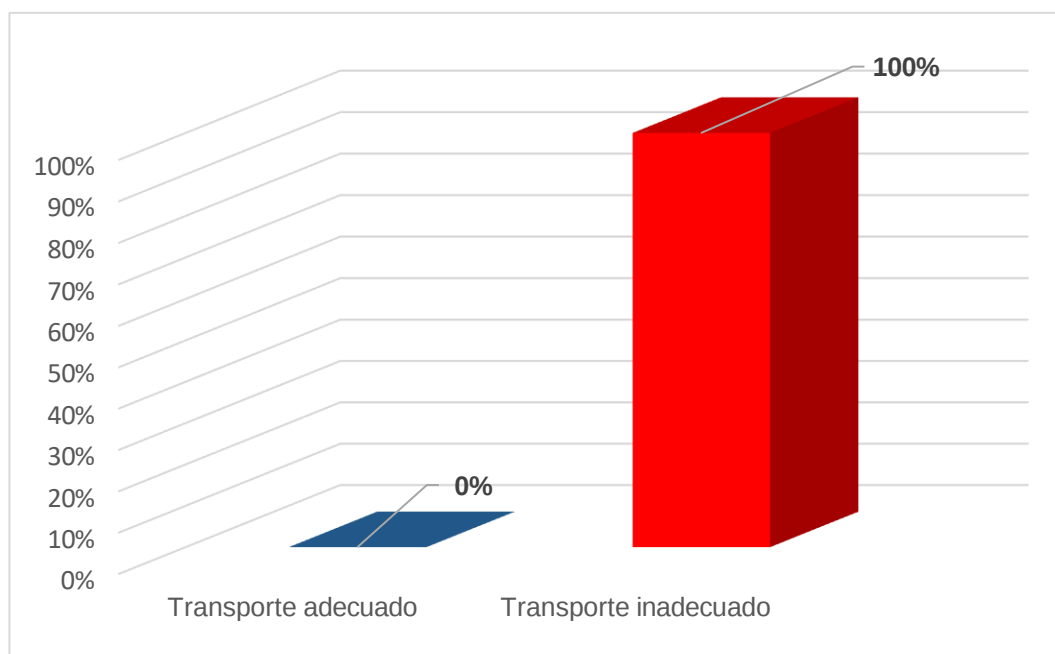


Figura 13. Transporte de medicamentos hacia las Ipress condición del transporte

Interpretación y análisis:

Se identificó que el 100% de Ipress consideran que el traslado de los medicamentos hacia sus Ipress se realiza en condiciones inadecuadas.

Tabla 14. Condiciones de seguridad en el transporte de medicamentos hacia cada Ipress

Condición del seguridad	fi	%
Alta seguridad	0	
Mediana seguridad	17	100
Baja seguridad	0	0
Total	17	100

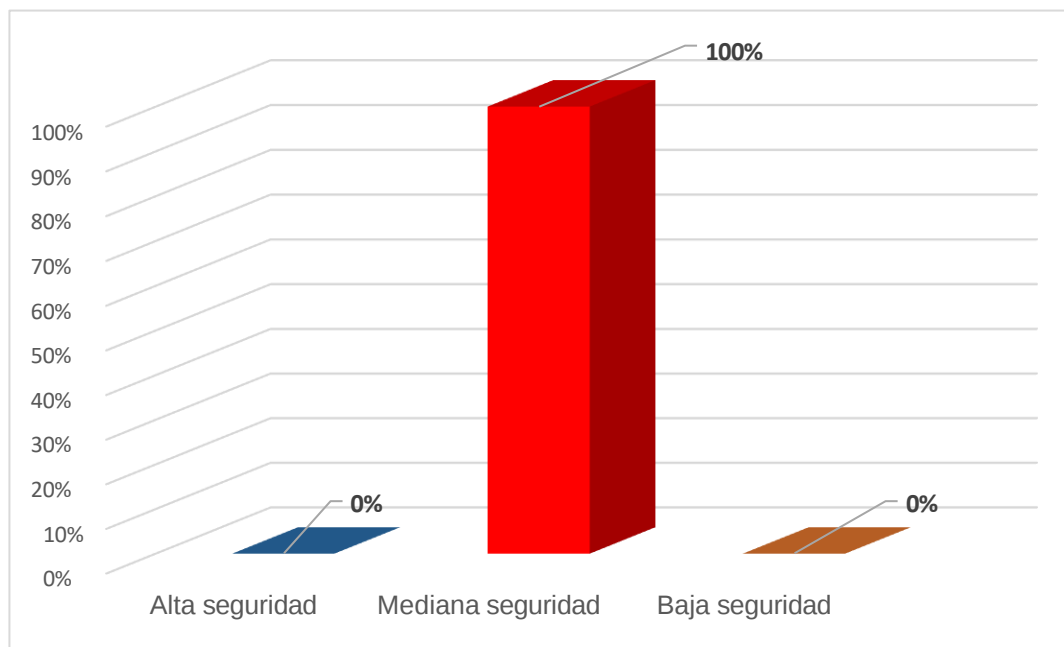


Figura 14. Condiciones de seguridad en el transporte de medicamentos hacia cada Ipress

Interpretación y análisis:

Se identificó que el 100% de Ipress considera que las condiciones de seguridad en el transporte de medicamentos son de mediana seguridad.

RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 15. Estadígrafos descriptivos de las 12 sub variables medidas respecto a la calidad de los servicios farmacéuticos.

Sub Variables	n	R	Mí n	Má x.	Σ	$\bar{x}$	σ	σ^2	Asime t.	Curt os
Recepción de medicamentos	17	1	1	2	18	1,06	,243	,059	4,123	17,00 0
Ejecución de medicamentos	17	0	2	2	34	2,00	,000	,000	.	.
Verificación del cumplimiento de fechas de entrega.	17	0	2	2	34	2,00	,000	,000	.	.
Verificación de coincidencias entre registro sanitario y físico.	17	0	1	1	17	1,00	,000	,000	.	.
Verificación y control de calidad mediante el control organoléptico.	17	1	1	2	19	1,12	,332	,110	2,610	5,440
Verificación del precinto de seguridad antes del internamiento	17	1	1	2	32	1,88	,332	,110	-2,610	5,440
Verificación en pecosas de fecha de recepción de los medicamentos antes de almacenarlos.	17	1	1	2	21	1,24	,437	,191	1,372	-,149
Infraestructura adecuada para garantizar la custodia y seguridad de los bienes.	17	0	2	2	34	2,00	,000	,000	.	.
Solicitud oportuna de requerimiento de medicamentos	17	0	1	1	17	1,00	,000	,000	.	.
Acondicionamiento de medicamentos	17	0	1	1	17	1,00	,000	,000	.	.
Despacho de productos farmacéuticos corroborando la guía.	17	0	1	1	17	1,00	,000	,000	.	.
Verificación de guía de salida y lo que se entrega al transportista	17	0	2	2	34	2,00	,000	,000	.	.

Interpretación y análisis:

Se presentan resultados de los estadígrafos de centralización (promedio aritmético $\bar{x}$), de dispersión (rango R, desviación estándar σ y varianza σ^2), así como las asimetrías y las curtosis de los datos medidos.

Haciendo un esfuerzo interpretativo explicativo de los estadígrafos calculados - aun cuando son estos datos cualitativos, categóricos - a partir del promedio aritmético se observa las siguientes tendencias, por ejemplo en el aspecto recepción de medicamentos en farmacias de la Ipress $\bar{x}=1.06$ hay dos posibilidades para expresar el resultado final de la variable: Oportunamente (puntaje 1) y no oportunamente (puntaje 2) el dato $\bar{x}=1.06$ indica tendencia mayoritaria a 1 que expresa recepción oportunamente.

En el aspecto de verificación del precinto de seguridad antes del internamiento en farmacias de la Ipress $\bar{x}=1.88$; hay dos posibilidades para expresar el resultado final de la variable: Realiza verificación (puntaje 1) y no realiza verificación (puntaje 2). El dato $\bar{x}=1.88$ indica tendencia mayoritaria a 2 que expresa no realiza verificación.

En el aspecto de verificación de guía de salida y lo que se entrega al transportista en farmacias de la Ipress $\bar{x}=2.00$; hay tres posibilidades para expresar el resultado final de la variable: Alta seguridad (puntaje 1) y mediana seguridad (puntaje 2) y baja seguridad (puntaje 3). El dato $\bar{x}=2.00$ indica localización mayoritaria en 2 que expresa mediana seguridad.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CARACTERÍSTICAS ENCONTRADAS

La estimación del nivel de calidad de los servicios farmacéuticos brindados en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, se ha fundamentado en la observación de procesos referidos a la selección, almacenamiento, distribución y transporte de los medicamentos desde el almacén general hacia cada una de las Ipress de la territorialidad. Ciertamente, hablamos de procesos complejos y multifactoriales, en donde, se han identificado algunas falencias y brechas por cerrar para mejorar su complejidad.

El control de cada uno de los procesos no debe ser desvinculado de los otros, pues todos aportan a un solo, producto de eficacia y efectividad en la mejora de la complejidad de los mismos. Encontramos como debilidad en la ejecución de los procesos el control de cada uno de ellos como vinculante a los demás. También, en Colombia, Ariza D. et al. (2019) reportaron que, aunque tienen un alto nivel de logro, todavía persisten las falencias en acciones de control de los procesos y consideraron que los servicios farmacéuticos deben incorporar indicadores para medir el cumplimiento de los procesos. ⁽⁶⁾

Vinculante a ello, Baixauli V., en España, en 2019, afirmó que existen falencias administrativas y de procesos, y que es necesario, validar las funciones de farmacéuticos y técnicos en farmacia para organizar debidamente el proceso. ⁽⁷⁾

Sobre la base de los hallazgos, podemos inferir que es de suma necesidad focalizar cada proceso orientándolo a mejoras de la calidad involucrando a todos los actores sociales vinculantes de forma directa o indirecta considerando el tema no solo como un asunto sectorial sino también social.

Estimamos que esa perspectiva holística de articulación intersectorial puede incorporarse a procesos de mejora en un corto y mediano plazo, como es el caso de lo reportado en España (2022), por López Q; et al., quienes lograron mejorar de un rango de 42/84 a uno de 68/84 la adherencia a la mejora de los procesos en el servicio de farmacia. ⁽⁸⁾

Una experiencia similar fue reportada por Matheu L et al. (2022), quienes, al implementar un plan de acción para mejorar la gestión de los servicios farmacéuticos, concluyeron que este había respondido a la necesidad de mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos. ⁽⁹⁾

Sin duda, gestionar los servicios farmacéuticos es una agenda pendiente para nuestro sistema de salud, focalizando escenarios complejos como los reportados en Lima por Espinoza E. y Gil W.; Agurto E. (2020), quienes concluyeron que las Ipress identifican que el déficit de recursos humanos, presupuesto y de especialistas es la principal limitación que se tiene para desarrollar una gestión eficiente de los servicios de salud, entre ellos el farmacéutico ⁽¹²⁾. Procesos que tienen que ver con la valoración y acción sobre la gestión de riesgos, tal como lo señala un estudio realizado en Lima por Torres, G. (2023). ⁽¹³⁾

Focalizando acciones concretas de mejora de los servicios farmacéuticos, Mariño E. (2018) valoró la necesidad de contar con un sistema administrativo de fondo rotatorio en el área de farmacia. ⁽¹⁴⁾.

Respecto a la selección de medicamentos, el presente estudio halló que el 94,1% realiza una oportuna recepción de los medicamentos y el 5,9% aún no. Asimismo, identificó problemas en la ejecución, considerando que el 100% de las Ipress es aún inadecuada. Ciertamente se identifican grandes brechas en el proceso de ejecución y avances importantes en la recepción de los medicamentos; proceso que, sin duda, es necesario observar y revisar proactivamente los procesos de mejora continua de la calidad. Experiencias como las reportadas en Colombia por Ariza D. et al. Reportaron un alto grado de complejidad en el 88% y el 12% aún en proceso. El 90,24 %

realiza adecuadamente la recepción de los medicamentos y el 9,76 % aún está en proceso ⁽⁶⁾.

Respecto al proceso de almacenamiento de medicamentos, se identificó allí las mayores falencias por cuanto el 100% de Ipress no cumplen con la verificación de las fechas de entrega de los medicamentos, 88.2% no verifica la condición del precinto de seguridad y el 100% tienen problemas de inadecuada infraestructura para la custodia de medicamentos, a diferencia de lo reportado en Colombia por Ariza D; et al (2019) reportando un mediano grado de complejidad (90,24%) en el cumplimiento en la recepción y almacenamiento de medicamentos ⁽⁶⁾.

Respecto al proceso de distribución de medicamentos, se halló que el 100% de las Ipress realizan adecuadamente el despacho de medicamentos, 100% los solicitan oportunamente, 100 % realizan adecuadamente el acondicionamiento, aunque 100% elaboran a veces la guía de salida de los medicamentos; escenario favorable en relación con lo reportado por López T. (2019), en Piura, señalando que el 80% de Ipress cumplen con buenas prácticas de dispensación de los medicamentos ⁽¹⁰⁾. En el nivel II de categorización de servicios de salud, el escenario fue también favorable, según señala el estudio realizado en Lima por Carrasco E. (2022), quien encontró un alto grado de complejidad en la fiabilidad de la entrega de servicios farmacéuticos con tan solo un 5,2 casi nunca satisfechos y 0,4 descontentos ⁽¹¹⁾. Por su parte, Ariza D; et al. en Colombia (2019) también habían encontrado que se había logrado un alto grado de complejidad en el proceso de distribución de los medicamentos, alcanzando el 97,25 % de los establecimientos de salud ⁽⁶⁾.

Respecto al proceso de transporte de medicamentos, aunque el 100% de Ipress realiza el transporte de los medicamentos, también es cierto que en el 100% las condiciones de seguridad del transporte son de mediana seguridad, debiendo ser de alta seguridad por lo delicado de su contenido.

CONCLUSIONES

Las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, brindan un servicio de calidad media, tal como lo demuestran las mediciones realizadas en la selección, el almacenamiento, la distribución y el transporte.

El proceso de selección: recepción, conteo y ejecución del servicio farmacéutico brindado en las Ipress, se encuentra en un nivel medio.

El proceso de almacenamiento: recepción, verificación, control y seguridad infraestructural de los servicios de farmacia, se encuentra en un nivel bajo.

El proceso de distribución: oportuno, controlado y verificado de los medicamentos de los servicios farmacéuticos se encuentra en el nivel: bueno.

El proceso de transporte: medidas de seguridad de los medicamentos en los servicios farmacéuticos se encuentran en un nivel bajo.

RECOMENDACIONES

Implementar un plan de mejora continua de los servicios de farmacia de todas sus Ipress a fin de cerrar las brechas existentes en sus diferentes procesos, involucrando a los actores directa o indirectamente vinculados a los servicios farmacéuticos en el marco de la política nacional de salud que promueve la articulación intersectorial.

Fortalecer mecanismos de monitoreo y evaluación proactiva, asegurándose de que se concrete adecuadamente la recepción oportuna de los medicamentos y socializando mensualmente con los equipos de salud sus avances.

Verificar el cumplimiento de las fechas de recepción y vencimiento de los medicamentos, la calidad del control organoléptico, las condiciones del precinto de seguridad, así como, coordinar intersectorialmente alternativas de mejora de las condiciones de almacenamiento físico, así como de seguridad de los medicamentos.

Establecer mecanismos de monitoreo para verificar el cruce de información entre lo que dice la guía de salida de medicamentos desde el almacén central de la red de Salud Dos de Mayo, y lo que es entregado al transportista responsable del traslado de los medicamentos hacia las Ipress.

Realizar las coordinaciones intersectoriales necesarias para asegurar que el transporte empleado para el traslado de medicamentos sea el adecuado y que se brinde seguridad para garantizar el estado óptimo de entrega de los medicamentos a las Ipress.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Buenas prácticas en farmacia. [Internet] [Consultado 2023 08 12] Disponible en: <https://www.fip.org/file/1479>
2. Organización Panamericana de la Salud. Control de calidad de medicamentos. [Internet] [Consultado 2023 08 12] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/control-calidad-medicinas>
3. Díaz de León, C. Evaluación de calidad de servicios farmacéuticos orientados al paciente en el ámbito hospitalario. [Internet] [Consultado 2023 08 12] Disponible en: México. 2015. <http://catalogoinsp.mx/files/tes/054813.pdf>
4. Ley 24959. Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Diario El Peruano. 2009 11 26. [Internet][Consultado 2023 08 13] Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-los-productos-farmaceuticos-dispositivos-medicos-y-p-ley-n-29459-427971-1/>
5. Ministerio de Economía y Finanzas. Resolución Directoral 0011-2021-EF/54.01 Directiva 0004-2021-EF/54.01. Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles. [Internet][Consultado 2023 08 13] Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2149387/RD0011_2021E F5401.pdf.pdf
6. López Q;Pérez A;Gratacós L;Dordà A; Díez C; Sacrest R. Evolución del Proyecto 2020 de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria en un Servicio de Farmacia Hospitalaria. España 2022. Farm Hosp.[Internet]. 2022Feb [citado2023Ago16];46(1): 3-9. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.7399/fh.11680>.
7. Mateu L; Sedeño C; Estrada V; Pérez S. Plan de acción de una estrategia de gestión del conocimiento para los servicios farmacéuticos cubanos. 2022. [Internet]. Cuba. 2021 Oct 01. [Consultado 2023 08 18] Revista Cubana de Farmacia. 2021;54(4):

- e617. Disponible en:
<https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/617>
8. Ariza D; Cantillo A; Torres K; Gonzales H. Nivel de cumplimiento de procedimientos para procesos generales en servicios farmacéuticos del departamento del Atlántico. Ciencia e Innovación en Salud [Internet] 2019 Jul 1. [Citado 2023 Ago 18]; 2 (2 Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10268193>
9. Baixauli V. Barreras del servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de la farmacia comunitaria y propuestas de mejora. Farm Comunitarios. 2019 Dec 30; 11 (4): 32-48. Disponible en:
<https://www.farmaceuticoscomunitarios.org/es/journal-article/barreras-del-servicio-dispensacion-medicamentos-productos-sanitarios-farmacia>
10. Mestanza, G. Gestión de servicios farmacéuticos y atención primaria de la salud en oficinas farmacéuticas de Lima, 2023. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de servicios de salud]. Lima. Universidad César Vallejo. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130945/Mestanza_GGI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Carrasco E. Sánchez M. Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja. [Tesis para obtener el título de químico farmacéutico] Lima. Universidad María Auxiliadora. 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1696/TE%20SIS%20CARRASCO-SANCHEZ.pdf?sequence=14&isAllowed=y>
12. Espinoza E; Gil W; Agurto E. Investigación: principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Revista Cubana Salud Pública 46 (4) 07 mayo 2021 oct-dic. 2020 Disponible en:
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>

13. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo y servicio de farmacia – Hospital de Paita. [Tesis para obtener el título de químico farmacéutico] Piura. Universidad San Pedro. 2019.
14. Mariño E. Diseño de un sistema administrativo de fondo rotatorio y su incidencia en el control económico y financiero en el área de farmacia del Hospital de Huaycán II – 1 Ate Vitarte – Lima 1 en el periodo 2018. [Tesis para optar al título profesional de contador público] Huánuco. Universidad de Huánuco. 2018.
15. Hepler, C. Strand, L. Oportunidades y responsabilidades en la atención farmacéutica. 1999 [Consultado el 10 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://catedraaf.org/wp-content/uploads/2021/07/Articulo-Oportunidades.pdf>
16. Perú. Módulos de capacitación sobre los procesos del sistema de suministro de medicamentos e insumos en el Ministerio de Salud. [Internet] Lima: MINSA 2006 [Consultado el 19 de julio de 2024]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2378-1.pdf>
17. Ministerio de Economía y Finanzas. Resolución Directoral 0011-2021-EF/54.01 Directiva 0004-2021-EF/54.01. Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles. [Internet][Consultado 2023 08 13] Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2149387/RD0011_2021E F5401.pdf.pdf
18. Badia X. ¿Qué es cómo se mide la calidad de vida relacionada a la salud? [Internet] Elsevier. Gastroenterología y Hepatología. Vol 27. 53 pp 2-6. 2004 Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-gastroenterologia-hepatologia-14-articulo-que-es-como-se-mide-calidad-vida-13058924>
19. Supo, José. Metodología de la investigación para las Ciencias de la Salud. Sinopsis del Libro y Carpeta de Aprendizaje. [Internet]. Primera Edición. Arequipa. Bioestadístico EIRL. 2014. [Consultado: 06 de junio del 2023]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-andina-nestor->

caceres-velasquez/metodologia-del-trabajo-universitario/metodologia-de-la-investigacion-dr-sup0/18409899

20. Hernández Sampieri y Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714p. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Leandro, L. Calidad de los servicios farmacéuticos de establecimientos de salud de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023. [Internet]. Huánuco: Universidad de Huánuco, 2025. [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: Calidad de los servicios farmacéuticos de establecimientos de salud de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023

Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos
General: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio farmacéutico brindado en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?	General Determinar el nivel de calidad del servicio farmacéutico brindado en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo Huánuco 2023.	Ha: La calidad del servicio farmacéutico que brindan las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo Huánuco es de nivel medio. Ho: La calidad del servicio farmacéutico que brindan las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo Huánuco es de nivel medio.	Tipo de Investigación: Corresponde a un estudio transversal, prospectivo, descriptivo univariado, no experimental, es decir, sin intervención. Enfoque: cuantitativo. Nivel: descriptivo, ya que concentró su foco de atención en el comportamiento de la variable de observación.	Población: Estuvo conformada por 47 farmacias pertenecientes a IPRESS de la jurisdicción de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco Muestra: Correspondió a 17 servicios farmacéuticos de dichas IPRESS.	Técnica: Se hizo uso de la técnica de la observación de las características del servicio farmacéutico que brindan los establecimientos de salud seleccionados. Instrumento: El instrumento fue una lista de cotejo o denominando Checklist para verificar el cumplimiento de los indicadores observados.
Específicos: ¿Cuáles son las características de la selección de medicamentos en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?	Específicos: Identificar las características de la selección de medicamentos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023.	Ha1: La selección de medicamentos muestra un manejo adecuado de la recepción del informe de consumo integrado y de la ejecución de la programación. Ho1: La selección de medicamentos no muestra un manejo adecuado de la recepción del informe de consumo integrado y de la			

		ejecución de la programación.		
¿Cuáles son las características del almacenamiento de medicamentos en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?	Identificar las características del almacenamiento de medicamentos en las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023.	H_{a2}: El almacenamiento de medicamentos se caracteriza por tener una adecuada recepción, verificación, control y seguridad infraestructural. H_{o2}: El almacenamiento de medicamentos no se caracteriza por tener una adecuada recepción,		

		verificación, control y seguridad infraestructural.			
¿Cuáles son las características de la distribución de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?	Identificar las características de la distribución de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023.	H_{a3}: La distribución de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos se caracteriza por ser oportuna, controlada y verificada. H_{o3}: La distribución de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos no se caracteriza por ser oportuna, controlada y verificada.			
d) ¿Cuáles son las características del transporte de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023?	Identificar las características del transporte de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos de las Ipress de la Red de Salud Dos de Mayo, Huánuco, 2023.	H_{a4}: El transporte de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos se realiza cumpliendo las medidas de seguridad. H_{o4}: El proceso de transporte de medicamentos hacia los servicios farmacéuticos no se realiza cumpliendo las medidas de seguridad.			

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA DE COTEJO

Indicaciones: Marcar con un aspa en la respuesta según corresponda:

Procesos del servicio farmacéutico	Actividades	Reactivos
Selección de medicamentos	Recepción mensual de Informe de Consumo Integrado ICI	1. Oportuno 2. No oportuno
	Ejecución de la programación	1. Adecuada 2. Inadecuada
Almacenamiento	Recepciona los medicamentos en su IPRESS verificando el cumplimiento de fechas de entrega.	1. Cumple fechas de entrega 2. No cumple fechas de entrega
	Recepciona medicamentos verificando coincidencia del registro sanitario de la peca con el físico.	1. Sí 2. No
	Realiza la verificación y control de calidad mediante el control organoléptico	1. Sí 2. No
	Verifica antes del internamiento que el precinto de seguridad este intacto	1. Sí 2. No
	Verifica en el registro de pecas la fecha de recepción antes de proceder al almacenamiento	1. Correcto 2. No correcto
	La infraestructura es adecuada para garantizar la custodia y seguridad de los bienes.	1. Adecuada 2. Inadecuada
Distribución	Se solicita oportunamente el requerimiento de cada IPRESS	1. Sí 2. No
	Realiza el acondicionamiento generando guías de salida para cada IPRESS	1. Sí 2. No
	Realiza el despacho de productos farmacéuticos en físico corroborando las guías	1. Sí 2. No
	Realiza la entrega verificando las cantidades según la guía de salida para cada IPRESS junto con el transportista.	1. Si, se realiza 2. A veces se realiza 3. No se realiza
Transporte	Tipo de transporte	1. Adecuado 2. Inadecuado
	Seguridad de los medicamentos	1. Alta seguridad 2. Mediana seguridad 3. Baja seguridad