



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en el  
Hospital II-1 Moyobamba, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Tapullima Pacaya, Alex (ORCID: 0000-0002-6981-9167)

**ASESOR:**

Mgr. Encomenderos Bancallan Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A Isabel, mi madre; Prined, mi hermana,  
mis dos estrellas, que en la distancia me  
dan su amor infinito.

A mis hermanos Jorge Luis y Percy.

A mis sobrinos Piero, Kalleb y Fabiannita.

A mi cuñada Mery.

A mi papá, un abrazo al cielo, te extraño  
mucho.

Alex

## Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de conocer el mundo de la Gestión Pública.

Al Director del Hospital II-1 Moyobamba, por darme las facilidades para la realización de esta investigación.

Al Dr. Ivo Encomenderos por sus sabias instrucciones en la realización de esta investigación.

A grandes amistades por su cariño y aliento:

Barbarita, en la distancia, tu cariño se siente.

Pamela, por ser una amiga incondicional, en las buenas y en las malas.

Cristian García, Lex Cárdenas y Sharon Ríos, que cada fin de semana compartíamos jornadas de trabajo en las aulas y debatíamos plenamente las tareas y esto hizo que nuestro vínculo amical fuera mayor.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	20
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	25
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIA .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>45</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Gestión de abastecimiento de medicamentos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2020 .....	26
Tabla 2. Calidad de servicio en el Hospital II-1 Moyobamba, 2020.....	26
Tabla 3. Prueba de normalidad de los datos .....	26
Tabla 4. Gestión de abastecimiento de medicamentos que tienen mayor relación con la calidad de servicio. ....	28
Tabla 5. Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en el Hospital II-1 Moyobamba, 2020 .....	28

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en el Hospital II-1 Moyobamba, 2020. El tipo de investigación fue básica, de diseño de investigación no experimental, descriptiva correlacional. La población y la muestra estuvo conformada por 50 pacientes. La técnica para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento se utilizaron cuestionarios. Los resultados de la investigación permitieron determinar que el nivel de gestión de abastecimiento fue calificado como 36% bueno, 34% regular y 30% malo. Del mismo modo, el nivel de calidad de servicio fue catalogada como 44% bueno, 36% malo y 20% regular. Las dimensiones que presentaron mayor relación con la calidad de servicio fueron la disponibilidad y la adquisición. La investigación concluyó que existe relación entre las variables con un Rho de Spearman de 0,745 que corresponde a una relación positiva media y una significancia bilateral de 0,000 ( $p < 0.05$ ).

Palabras clave: gestión, abastecimiento, calidad, servicio.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between drug supply management and quality of service at Hospital II-1 Moyobamba, 2020; The type of research was basic, non-experimental, descriptive correlational research design, the population and the sample consisted of 50 patients, the technique for data collection was the survey and questionnaires were used as an instrument. The results of the investigation allowed to determine that the level of supply management was rated as 36% good, 34% fair and 30% bad. Similarly, the level of quality of service was rated as 44% good, 36% bad and 20% fair. The dimensions that showed the greatest relationship with the quality of service were availability and acquisition. The research concluded that there is a relationship between the variables with a Spearman Rho of 0.745, which corresponds to a mean positive relationship and a bilateral significance of 0.000 ( $p < 0.05$ ).

Keywords: management, supply, quality, service