



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote - 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Rodriguez Paredes, Jonathan Luis (ORCID: 0000-0001-5638-0207)

**ASESOR:**

Mg. Vargas Llumpo Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Está dedicado a mi esposa e hijo por su amor, comprensión y apoyo incondicional porque siempre estarán dispuestos a darme su mano cuando yo los necesite; ellos son mi motivación para seguir mejorando personal y profesionalmente.

A mis compañeros de la maestría por sumarse a la superación y por brindarme en cada momento del proceso de formación su apoyo, amistad y ánimos para culminar con éxito la maestría.

Jonathan Luis

## **Agradecimiento**

Agradezco a nuestro padre todopoderoso por permitirme estar en este mundo, por brindarme la oportunidad de mejorar y superarme profesionalmente, como también darles las gracias a todos los docentes por compartir sus conocimientos pedagógicos y experiencias en las aulas de la universidad, así mismo darles un agradecimiento especial a mis compañeros de clase por compartir sus aportes que permitieron alimentarme de ello y ampliar mis conocimientos lo cual se verá reflejado en mi persona.

El autor

## Índice de contenidos

	<b>Pág</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población y muestra	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable gestión de abastecimiento de medicamentos	14
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del paciente	15
Tabla 3: Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento	19
Tabla 4: Análisis de confiabilidad de la variable gestión de abastecimiento	20
Tabla 5: Cálculos de veracidad de la variable gestión de abastecimiento	20
Tabla 6: Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción de los pacientes	21
Tabla 7: Cálculos de veracidad de la variable satisfacción de los pacientes	21
Tabla 8: Coeficiente de correlación Rho de Spearman	24
Tabla 9: Estructuración de la continuidad de la variante gestión de abastecimiento de medicamentos	25
Tabla 10: Estructuración de la continuidad: información para la estimación de necesidades	26
Tabla 11: Estructuración de la continuidad: Programación del requerimiento del stock de los productos	27
Tabla 12: Estructuración de la continuidad: Evaluación de la programación	28
Tabla 13: Prueba de relación de Spearman: hipótesis general	29
Tabla 14: Prueba de relación de Spearman: hipótesis específica N°01	31
Tabla 15: Prueba de relación de Spearman: hipótesis específica N°02	32
Tabla 16: Prueba de relación de Spearman: hipótesis específica N°03	33

## Índice de gráficos y figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Nivel de variable gestión de abastecimiento de medicamentos	25
Figura 2: Nivel de dimensión de la información para la estimación de necesidades	26
Figura 3: Nivel de dimensión de la programación del requerimiento del stock de los productos	27
Figura 4: Nivel de dimensión de evaluación de la programación	28

## RESUMEN

La presente investigación sobre Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote - 2020, tuvo como objetivo establecer cómo es que influye la gestión de abastecimiento de medicamentos para cubrir las necesidades que tienen las personas que acuden para ser atendidos en el Centro de Salud Yugoslavo, 2020.

El modelo de la investigación que se desarrolló está enmarcada en una investigación y/o análisis cuantitativo, donde el modelo tiene un prototipo descriptivo correlacional. El número de habitantes está formado por 140 pacientes del Centro de Salud Yugoslavo. El muestreo está formado por 102 pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, cantidad de personas que se obtuvo al emplear la fórmula estadística, así mismo se empleó el muestreo al azar. El método que se empleó fue la encuesta y como parte del instrumento empleado fue el cuestionario elaborado por veinte ítems a la variable denominada gestión de abastecimiento de medicamentos, y veintidós a la variable satisfacción de los pacientes; el mecanismo es autenticado por personas expertas que establecieron la viabilidad dando como resultado Alpha Cronbach ( $=0,954$ ) quien dispuso de una notable fiabilidad.

Se utilizó el ensayo paramétrico Rho Spearman con un rango de alcance de 0.05 para fundamentar la conexión de ambas variables.

**Palabras clave:** Gestión de abastecimiento de medicamentos, satisfacción de los pacientes, centro de salud.

## ABSTRACT

This research on the influence of drug supply management on patient satisfaction at the “Yugoslavo” Health Center, Nuevo Chimbote - 2020, aimed to establish how drug supply management influences to meet the needs that have people who come to be cared for at the Yugoslav Health Center, 2020.

The research model that was developed is framed in an investigation and / or quantitative analysis, where the model has a descriptive correlational prototype. The population is made up of 140 patients from the Yugoslav Health Center. The sampling is made up of 102 patients from the Yugoslav Health Center, the number of people obtained using the statistical formula, and random sampling was also used. The method used was the survey and as part of the instrument used was the questionnaire prepared by twenty items to the variable called medication supply management, and twenty-two to the variable patient satisfaction; the mechanism is authenticated by expert people who established the viability resulting in Alpha Cronbach ( $\alpha = 0.954$ ) who had remarkable reliability.

The Rho Spearman parametric test with a range of 0.05 was used to support the connection of both variables.

**Keywords:** Medication supply management, patient satisfaction, health center.

## I. INTRODUCCIÓN

Una de las principales problemáticas que enfrentan los Centros de Atenciones Médicas de categorías medias y menores tales como las postas médicas y/o centros de salud en nuestro país, es el desabastecimiento de medicamentos de primera elección del casi el 40% del requerimiento total del Petitorio Nacional, que según el Ministerio de Salud del Perú (2019), es fundamental y necesario para la atención, medicación y recuperación de los pacientes lo cual genera una serie de insatisfacciones, molestias y las recuperaciones parciales o no recuperaciones de los pacientes de las diversas especializaciones, Arguedas, J. (2016). Estas insatisfacciones han dado como resultado tratamientos inadecuados y han generado el deterioro institucional, con quejas y reclamos, que derivan de la insatisfacción de los pacientes cuya necesidad primordial es la salud el cual pone en riesgo su integridad.

La Organización Mundial de la Salud OMS (2018) sostiene lo siguiente: “el Gobierno tiene la responsabilidad total de mejorar progresivamente el alcance de medicamentos esenciales como parte de su trabajo para ser más asequible a la solución por mejorar la eficiencia y equidad de sus Sistemas Nacionales de Salud, así mismo en relación a los precios se observa que los más beneficiados que crean un impacto en la sociedad son los mayoristas (cadenas de boticas y/o farmacias), distribuidores de medicamentos y minoristas (establecimientos farmacéuticos medianos) están colocando los precios muy por encima de poder ser accesibles para el paciente, Chase R. B. (2016). En determinadas situaciones los precios de los medicamentos llegan a duplicarse en las entidades del estado, mientras tanto en entidades privadas sus costos de incrementos oscilan entre el 2% y el 552% del valor bruto del producto, Isabel María. (2017).

El Ministerio de Salud del Perú (2019), señala que “La elección de medicamentos que son adquiridos de primera mano se efectúa a partir del 2010, según el Petitorio Único de Medicamentos Esenciales (PNUME). Esta certificación normativa da como prioridad una variedad de medicamentos que legaliza su dispensación, prescripción, utilización y adquisición en los diferentes grados de atención”, Martínez, E. (2016). Así mismo, los fármacos y medicamentos es regulado por el Sistema Integrado de Medicamentos y Materiales Médicos (SISMED) cuya

herramienta está orientado, fiscalizado y vigilado por la Dirección General de Medicamentos, Insumo y Drogas, Diario Gestión (2017)

Según el reporte realizado en el año 2018 por la DIGEMID (2018), indica que el 70% de todos los hospitales y/o establecimientos de salud en todo el Perú indica un desabastecimiento de medicamentos esenciales (regular y bajo), teniendo solo el 6% de los establecimientos un alcance óptimo, el cual conlleva a una situación crítica que impide que los pacientes que están afiliados o pertenecen al Seguro Integral de Salud (SIS) y al Seguro Social de Salud, (EsSalud) puedan tener accesibilidad a los medicamentos que son recetados por los médicos y se vean en la obligación de comprarlos de manera particular (“Asociación Nacional de laboratorios Farmacéutico”, Octubre 2018).

El problema del desabastecimiento de medicamentos no solo ocurre en otras ciudades del país o en el extranjero, sino también en nuestra localidad, Urbina, A. (2015). En el distrito de Nuevo Chimbote es frecuente observar a nuestras postas y centro de salud de nuestros alrededores para darse cuenta que la escasez de medicamentos esenciales de primera elección en la mayoría de los establecimientos no cuentan con los productos que debería tener todo establecimiento para la atención de los pacientes, manifestando sus molestias y malestares por lo que se ven en la necesidad y obligación de adquirirlas en establecimientos privados donde el precio sobrepasa hasta más de 10 veces del precio del sector público, generándose así mismo un desbalance en su canasta familiar, y planteamos ésta investigación formulando la siguiente pregunta:

¿Qué influencia tiene la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020? En consecuencia, planteamos como objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020, para conocer la importancia entre ambas variables. Así como los objetivos específicos siguientes: Establecer la relación que existe entre la Información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020. Establecer la relación que existe entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020. Establecer la

relación que existe entre la evaluación de la programación y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020.

El presente informe tiene como finalidad servir como referencia para posteriores trabajos de investigación, para ampliar los conocimientos y destacar la importancia de la influencia de abastecimiento de medicamentos para cubrir las necesidades del paciente del área de farmacia del Centro de Salud Yugoslavo.

La justificación práctica que se planteó es realizar un estudio de la influencia de la gestión de abastecimiento de los medicamentos en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020

El presente trabajo de investigación tiene como hipótesis general la siguiente:

Existe relación de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020. No existe relación de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020. Y con las siguientes hipótesis específicas:

Existe relación de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y los conocimientos que deberían tener los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo - 2020. No existe relación de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y los conocimientos que deberían tener los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo - 2020.

Existe relación entre la información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020. No existe relación entre la información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020.

Existe relación entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020. No existe relación entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Las bases teóricas en las que se fundamenta este estudio sostiene una investigación en relación a las variantes de gestión de abastecimiento de medicamentos y satisfacción de los pacientes.

De acuerdo a la base teórica de gestión de abastecimiento de medicamento, la función de abastecimiento, según Monterroso (2015), ha pasado a ser el elemento esencial en las administraciones dado a evolución de la globalización y la modernización del estado han hecho posible que el abastecimiento cumpla un rol importante, pues tiene como propósito cumplir metas y objetivos claves de la organización, y consiga al sector público facilita la claridad en las compras. Dicha actividad que se encarga de explorar permanentemente mejorías en las adquisiciones del estado utilizando de un modo competente y eficiente nuestros bienes, siendo el único fin de reforzar la mejora de los servicios de salud y así mismo obtener los intereses y las prestaciones que requieren y necesitan las entidades para tener un excelente servicio es llamado gestión de abastecimiento, Aquilano, N. J. (2016). La principal función de abastecimiento es suministrar todos los recursos, así mismo obtiene una suma importancia en la ejecución de una organización, determinando los costos de la producción y la aptitud frente a la respuesta del consumidor, Horovitz, J. (2015). El abastecimiento de medicamentos, la Organización Panamericana de la Salud OPS (2018) manifiesta que, posee un fin esencial que es “asegurar la disponibilidad y accesibilidad consecuente de los medicamentos” que para alcanzarlo es necesario mejorar los desarrollos de gestión efectivo y proactivo, ajustado con la necesidad de nuestro sistema de salud, centrado en la problemática actual de nuestro sistema de salud, utilizando de manera adecuada y transparente nuestros recursos del estado, Otero M. (2017). El abastecimiento de los medicamentos en el Perú ha venido desarrollándose a partir de un contexto legal que regulariza la circulación y la entregas de los medicamentos a todos los establecimientos del país, Camisón, González. (2015), el cual es la propia área de farmacia el departamento encargado de su almacenaje, distribución y vigilancia de los medicamentos. De acuerdo a la gestión logística y la gestión de abastecimiento de medicamentos, según Acevedo y Ratkovich (2017), es considerado el procedimiento de planificar, ejecutar y vigilar de manera

financiera y eficiente la afluencia de materiales básicos, registros de desarrollo y la instrucción vinculada del principio hasta su uso; cuyo objetivo es el de cubrir las necesidades de los pacientes. El abastecimiento de medicamentos tiene todas las disposiciones de forma directa o no directa para ejecutar las exigencias que se necesita, ya que la disposición a los fármacos se determina siendo la aptitud del paciente de solicitar y adquirir sus fármacos para cubrir sus necesidades percibidas por salud, Organización Mundial de la Salud – OMS (2018), es necesario considere temas a manera de su traslado, almacén y la conexión como los laboratorios y demás pacientes. La gestión de abastecimiento es una organización de sistemas de administración de movimiento de fármacos para el debido manejo de traslado, depósito y disposición, Stepke F. (2016). En consecuencia, el manejo correcto de la gestión de abastecimiento de fármacos, es ser competentes para brindar de manera eficaz la asociación de costos, con minúsculos problemas y escases de medicamentos, Contreras, A. (2016). La Organización Mundial de Salud, OMS (2018) manifiesta que hay cinco tipos de disposición de fármacos, pues el que es empleado en el Perú son de transferencias directas; empleando el sistema descentralizado dados por subastas para establecer el proveedor, así como el precio de cada uno de los producto y por ende la contratación directa, designando así la responsabilidad directa a los que abastecen siendo los responsables de su traslado y transferencia; siendo los establecimientos los que reciben y son las encargadas de la vigilancia y control de medicamentos (Departamento de Farmacia). En el Perú está regulado por el Ministerio de Salud del Perú (2019). La Gestión de abastecimiento según Fogarty (2017) cumplen diversas funciones, tales como, la administración de la cartera de productos y servicios realizada por el despacho de salud; la atención a los pacientes proporcionándoles los medicamentos prescritos y de acuerdo a sus requerimientos, el control de vigilancia de los medicamentos, almacenamiento y distribución que es solicitada por cada área y/o servicio. Así mismo en las áreas hospitalarias, tienen almacenes especializados que realizan la función de operadores logísticos que desarrollan requerimientos y tareas en relación al petitorio nacional de fármacos que son básicos e indispensables, su almacenamiento en perfecto estado empleando los patrones que exigen y son regulados por las normas de salud, empleando procedimientos para que las áreas

y/o servicios y pacientes no les falten suministros de estos, Deming, E. (2016). El realizar los sistemas de provisiones en las gestiones de medicamentos, se ofrecen diversos beneficios siendo la reducción en la financiación, la claridad legal en los negocios económicos y la seguridad de las propiedades de los fármacos según Acevedo y Ratkovich (2017). Los Químicos Farmacéuticos tienen que desenvolverse como conocedor logístico bajo ciertos parámetros y buenas actividades que respalden las cualidades elementales fisicoquímicas de los fármacos que se mantenga íntegro mientras el procedimiento, especialmente los sistemas de almacenamientos, compras y distribuciones según manifiesta Dittmann (2016). En la gestión de la adquisición de los medicamentos, las compras corporativas, según la Digemid (2016), todas las compras realizadas de manera corporativa son aquellas que se realizan a través de convenios entre instituciones o por disposición de alguna norma legal establecida. Las Instituciones podrán obtener recursos y contratar los servicios de una manera organizada, mediante un desarrollo (mediante la Unidad de Compras) considerando parámetros que benefician económicamente según escala con las mejores y benéficas condiciones para el estado, Kotler (2017). En los tipos de proceso de selección se encuentran los procesos públicos que son nada más y nada menos que los concursos públicos, licitaciones públicas y también se encuentran los otorgamientos directos, los desarrollos no públicos que son otorgamientos directos seleccionados y otorgamientos de menor cantidad según Digemid (2016). En la adquisiciones colectivas para entidades de salud, las compras corporativas, según Minsa (2015), con el funcionamiento de la Organización Íntegra de Gestión de Abastecimiento de Fármacos, el MINSA está elaborando diversas compras colectivas a través de Unidades Ejecutoras (134 Unidades Ejecutoras) economizando y beneficiando según la lógica económica, garantizando la calidad de los medicamentos que se adquieren. Así mismo EsSalud (2017) desarrolló todo un progreso en compras y obtención de medicamentos centralizadas desde los años 2002 con excelentes resultados. Los días iniciales de enero del 2017 según Minsa realizó una compra colectiva de medicamentos a través de una licitación inversa cuyo objetivo era abastecer a todos los centros de salud de nuestro país. En dicha compra corporativa participaron el MINSA, EsSalud, Ministerio del Interior y Ministerio de Defensa, Diario Gestión (2018). Es importante hacer hincapié que fue por

primera vez que dichas instituciones participaron con todos los requerimientos, así mismo alcanzando cuantiosos ahorros por un razonamiento económico de escalas el cual permite sumar diversas vigilancias de calidad realizadas por laboratorios anticipadamente de cada entrega, garantizando las propiedades y cualidades de los fármacos que se adquieren de dichas compras corporativas, Bitner, Mary Jo (2017). Este método tiene el único objetivo que es beneficiar a las instituciones de la salud que pueden hacer del dinero ahorrado cubrir otras necesidades y/o otros requerimientos, y primordialmente, al paciente que podrá comprar u obtener medicamentos de calidad a precios más accesibles, Miyahira J. (2016). En la administración de Inventarios, como es de conocimiento todos los departamentos de farmacias está la administración de inventarios, cuya finalidad es brindar la disposición de los fármacos y medicamentos que puedan ser requeridos por las demás áreas y pacientes, según sustenta Serra (2015). Es imprescindible que la administración de inventarios, así como, la ligación de los inventarios y vigilancia al paciente es fundamental para toda institución. Así mismo el tema de la focalización, la administración de inventarios es materia de intenso análisis de literaturas; como también, uso de los mecanismos de inventarios está en menor medida, Baptista, P. (2016). Como también, los inventarios son de suma importancia pues se utiliza para saber cantidades exactas de medicamentos e insumos médicos que una área de farmacia cuenta en un lapso de tiempo y de la rotación que pueda tener dicho medicamento, la finalidad de contar con un registro es la disminución de precios y costos de almacenamiento, deteriorados, daños, dados de baja, vencidos, costos administrativos y faltantes, Fernández, (2018). Por lo tanto la gestión en los inventarios debería permanecer lo que comúnmente se llama "Stock de Reserva" lo que viene a ser una provisión ante alguna emergencia, McCarrthy (2018). O sea, ante alguna situación se tiene una cantidad lo cual denominamos stock de reserva, lo que se conseguiría evitar un desabastecimiento del departamento y/o servicio, cabe recalcar que dichas cantidades son necesarias e indispensables para confrontar problemáticas inesperadas que debería ser solucionado lo antes posible y que deberían cumplir con nuestras normas de administración de inventarios. De acuerdo a la administración de información, el abastecimiento presenta un procedimiento de administración informática en el que facilita relacionar mediante una plataforma, la planificación, estructuración y vigilancia de los fármacos, de

manera metódica y accesible control a los procedimientos de inspecciones estipulados por la normativa, Goldratt, E. (2015). La finalidad de la gestión informática viene a ser el procesamiento de los datos, para tener información que sirva de apoyo al área de farmacia a decidir y aceptar acciones considerables de almacén y disposición de los fármacos. En la administración por procesos y satisfacción de los pacientes, son formas y medidas por lo que se obtiene la operatividad y progreso del área de farmacia. Mallar (2018), “proyecta realizar la tarea de estructuración a través de la satisfacción de los pacientes, en vez de fijarse en hechos elementales”, toda acción es considerada un procedimiento. En consecuencia, la administración por procesos obtuvo la constatación de procedimientos administrativos de calidad en base a la certificación ISO 9001:2000, donde es utilizada por todos los tipos de organizaciones, Cabrera, K. (2018). En el almacenamiento de los medicamentos, según la Digemid (2016), refiere que para obtener el correcto abastecimiento de fármacos y medicamentos, es necesario tener una zona estratégica para almacenar los productos farmacéuticos, que presente requerimientos que exige el Ministerio de Salud del Perú Minsa (2019) el cual se encuentra representado por la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID), institución del estado que vela por hacer cumplir la normativa en todos los establecimientos de salud en el Perú. Según Digemid (2016), indica que la zona de almacén de medicamentos se caracteriza por ser un ambiente necesario e indispensable y su respectiva distribución presente todas las condiciones de seguridad de los diversos medicamentos que permita facilitar sus ingresos y salidas de medicamentos, inventarios parciales y generales, etc. Sin embargo, el almacén es el área que faculta poder realizar la distribución de una manera accesible y en tiempo récord, proporcionando su control y vigilancia para su respectiva valoración, facilitándonos en la programación del abastecimiento, también en cantidad de compra, evitando así mismo el desabastecimiento de medicamentos y consigo la satisfacción de necesidades de nuestros pacientes, Infac (2015). Los sistemas de distribución de medicamentos, según Digemid (2018), el departamento de farmacia tiene también la función de distribuir y trasladar los medicamentos y material médico que ingresan y salen de los almacenes, de una forma segura, realizado con eficiencia y con un control y vigilancia permanente. La distribución externa o también llamada dispensación es

cuando se realiza la entrega de un medicamento a un paciente determinado con la respectiva explicación de cómo deberá administrarse dichos medicamentos, mientras que la distribución interna es cuando el servicio de farmacia entrega a las diversas áreas hospitalarias los medicamentos e insumos médicos que los necesiten, Robledo M. (2018). Los procedimientos de estructuración difieren de acuerdo a lo que se entrega, distribución de acuerdo al stock: son las cantidades estándares plasmadas en un listado, el cual se repone cada 24 horas en cada servicio requerido, García Sánchez (2017). Es registrado por el encargado del servicio y está controlada y auditada por farmacia. Distribución de acuerdo a la prescripción individualizada: viene a ser la entrega de fármacos a pacientes, indicado por los médicos prescriptores, y que el servicio de Farmacia tiene que restituir. Procedimientos de dosis unitaria hospitalaria: viene a ser el sistema de dispensación hospitalario, el cual se realiza por indicaciones del médico tratante en un periodo de 24 horas. De acuerdo a los antecedentes, el análisis internacional y nacional que se realizan son fundamentales para el desarrollo pues sirvieron para realizar un comparativo y discusión con los resultados obtenidos, estos son: Antecedentes Internacionales, según Soto, O. (2016), realizó un análisis en la Universidad de Colombia titulado proposición metódica para la administración del riesgo en los sistemas de abastecimiento. Tema de análisis para el aprovisionamiento de los medicamentos de tipo oncológico de un centro de atención de salud en Colombia, el cual, para la obtención del Grado de Magister en la especialidad de Ingeniera Industrial, tuvo que presentar una proposición como objetivo que era una forma de administración ante un contingencia en el abastecimiento de medicamentos, el cual se pueda realizar un análisis de tal manera que se pueda cuantificar los riesgos presentados y emplear las maneras necesarias para moderar las mismas, y emplearlos en el abastecimiento de productos oncológicos de un centro prestador de salud. Según Salazar (2016), hizo un análisis para lograr alcanzar ser Magister en Administración Local y Políticas Públicas, donde realizó sus estudios en la Universidad de Ambato, Ecuador, una razón que se puso en peligro y quiebra del stock de los productos en la Dirección de salud N° 18D02– 2014, consiguiendo como su finalidad principal la creación de un compendio de todos los procedimiento para realizar una buena gestión de abastecimientos de productos médicos. La guía para la obtención de los

medicamentos y elaborar el compendio de los procedimientos de abastecimiento de los productos médicos, en dicho trabajo el método utilizado fue cualitativo y cuantitativo, siendo los cualitativos de suma importancia para la evaluación de análisis cuantitativos, fue para obtener el origen y después de ello la determinación del problema, Zeithaml, Valarie (2017). Antecedentes Nacionales, según Salazar (2016), hizo un análisis para lograr obtener el Grado de Magister en Ciencia y Tecnología en la Universidad Nacional de Trujillo, siendo el tema a tratar Administración del Abastecimiento de Fármacos en el Sector Salud del Estado: actuales modelos en gestión del año 2014, presentando como finalidad principal, ejecutar la gestión por procesos, así mismo fomentar la reducción de trámites administrativos en todas o la mayoría de instituciones públicas con el fin de obtener resultados positivos teniendo mejoras de los métodos así como de los servicios dirigidos a la población y empresas, la técnica empleada en el trabajo de análisis se aplica para calcular los requerimientos para compras colectivas del 2014 el cual necesitó información de parte del Ministerio de Salud (2017), Dirección de los Abastecimientos, utilizando el método SALBER el cual utiliza el sistema SAP y otras informaciones más con la administración de aprovisionamiento, dichos datos son restaurados y almacenados en un sistema, que luego son utilizados para elaboración de informes sistematizados y de nivel gerencial, cuyo objetivo sea brindar toda la información necesaria y de primera fuente dando a conocer el nivel situacional de abastecimiento de medicamentos de cualquier tipo de fármaco a nivel regional y nacional, Armstrong, g. (2017), los resultados de dicha investigación fue los retrasos que se presentan en las compras de fármacos, siendo consecuencia de las falencias de los desarrollos de las programación en la estructuración de los medicamentos e insumos médicos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a las particularidades de este trabajo, tenemos lo siguiente:

Por la orientación o enfoque trazado, este trabajo de investigación está ubicado en el análisis cuantitativo. Ante ello Hernández (2016), “Los enfoques cuantitativos pertenece a una amplia variedad de objetivos de investigación, como especificar predisposiciones y patrones, valoraciones en las variaciones, reconocer diferencias, cuantificar resultados y ensayar teorías”.

Por la magnitud del análisis es descriptivo correlacional, ante ello Hernández (2016) respalda que en los estudios descriptivos se investiga los atributos, las peculiaridades y los perfiles de los individuos, organizaciones, comunidades, causa, motivos o algún otro suceso que este sujeto a analizar. O sea solo se quiere calcular o recolectar información de una forma individual o en conjunto de acuerdo como se requiere según las variables a estudiar.

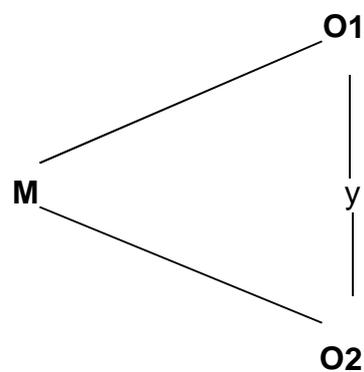
La investigación correlacional, es un modelo de investigación cuyo objetivo es analizar el enlace que hay entre dos o más ideas, condiciones o variables. Los análisis cuantitativos calculan la clase de relación de dos o más variables, o sea cuantificar relaciones, es decir, analizan y miden cada variable enlazada, así mismo la correlación los cuales se interpreta en hipótesis sujetas a prueba (Hernández, 2016)

La presente investigación hace referencia al tipo descriptivo, pues su análisis se basó en las características y actitudes que expresa la percepción que los pacientes ambulatorios poseen de la administración de abastecimiento de fármacos y por ende cubrir con las necesidades del paciente del servicio que percibieron de la dispensación que le brindó el centro de Salud Yugoslavo. Es correlacional ya que se evaluó la relación existente de las dos variables de investigación con la finalidad de saber el rango del comportamiento entre ambos.

Se confirma que el diseño de este trabajo es de origen no experimental, de corte transversal y tipo correlacional. Hernández (2016) precisa que aquellos proyectos que son no experimentales son análisis que ignoran tratamiento de las variantes, debido a su comportamiento son manifestaciones en su medio para posteriormente ser evaluadas.

Es no experimental, ya que el modelo de investigación no tiene un equipo experimental y no tiene una variante que depende y se canalice.

El siguiente esquema le pertenece al análisis realizado:



Dónde:

M : es la Muestra

O1 O2 : son las observaciones adquiridas de cada variable

Y : señala la correlación de ambas variables.

### 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Según Hernández (2016) determina a la variable como una cualidad que podría cambiar, cuya variabilidad está sujeto a medición y observación.

Este análisis se estableció como variante número uno a la gestión de abastecimientos de medicamentos, y como variante dos de análisis tenemos a la satisfacción de los pacientes.

## **Administración de abastecimiento de medicamentos**

### **Definición conceptual**

La Organización Panamericana de la Salud OPS (2018), manifiesta que el abastecimiento de medicamentos como finalidad primordial asegurar la disposición inmediata y asequibilidad constante para todos los fármacos principales y por ende debe realizar las gestiones pertinentes de manera eficiente y activo, conforme a las necesidades según las normas de salud vigentes en nuestro país, orientado en las problemáticas predominantes de salud, realizando un uso racional, necesario y claro de los recursos que brinda el estado.

### **Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

Según Mira JJ (2015), sostiene que es un indicador del resultado de la atención médica, el cual debe diseñarse tomando en cuenta tanto las necesidades como la satisfacción de las expectativas de los pacientes

#### **Definición operacional**

#### **Variable 1: Gestión de abastecimiento de medicamento**

La variante uno fue medida mediante tres dimensiones, quince indicadores y doce ítems; en la recopilación de datos se utilizaron las encuestas, mediante un cuestionario tipo Likert.

#### **Variable 2: Satisfacción de paciente**

La variante dos fue medida mediante tres dimensiones, dieciséis indicadores y diecisiete ítems; en la recopilación de datos se utilizaron las encuestas mediante un cuestionario tipo Likert.

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable Gestión de Abastecimiento de Medicamentos*

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala y Valores	Niveles e Intervalos
Información para la estimación de las necesidades	Información completa			
	Información de consumo			
	Comportamiento estable	1,2,		
	Comportamiento con tendencia	3,7		
Programación del requerimiento del stock de los productos	Comportamiento estacional			
	Determinación del requerimiento total		Muy Eficiente = 1	Deficiente (1-5)
	Cantidad de medicamentos		Eficiente = 2	Poco
	Cantidad de Material médico	9,10,	Regular = 3	Eficiente (1-5)
	Cantidad de Personal	11,13	Deficiente = 4	Eficiente (1-5)
	Tiempo requerimiento Ajuste estimado mensual		Muy Deficiente = 5	Eficiente (1-5)
Evaluación de la programación	Tiempos de entregas			
	Medicamentos básicos	16,17,		
	Dispositivos médicos	18,19		
	Manejo de un cronograma			

*Fuente: elaboración propia*

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción del Paciente*

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala y Valores	Niveles e Intervalos
Conocimientos	Opciones que cubran la necesidad	3,4,5		
	Alegría		Muy	
Sentimientos	Gratitud		Eficiente =	
	Confianza		1	Deficiente
	Tristeza	1,2,3,4,5,6	Eficiente =	(1-5)
	Impotencia		2	Poco
	Indignación		Regular =	Eficiente
	Preocupación		3	(1-5)
	Frustración		Deficiente	Eficiente
Actitudes	Agradecimiento		= 4	(1-5)
	No automedicarse	6,7,8,9,17,18,19,20	Muy	
	Empatía		Deficiente	
	Cordialidad		= 5	
	Respeto			
	Incomodidad			
	Falta de Respeto			

*Fuente: elaboración propia*

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### **Población de estudio**

Hernández (2016), indica que la población es un grupo de personas o individuos con peculiaridades semejantes en un entorno que muestra una posición cuestionable.

En este estudio se admitió como población a los pacientes ambulatorios que prestaron atención en farmacia de la entidad que es objeto de estudio, de los cuales fueron un total de 140 pacientes, año 2020.

#### **Muestra de estudio**

Bernal, C (2015), afirma que la muestra se trata de un fragmento de toda la población elegida, que verdaderamente se adquiere la información para la explicación del análisis donde se realizará las medidas y observaciones de las variables que son objetos de estudios.

En esta investigación, para realizar el valor de la muestra se empleó esta fórmula:

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

Dónde:

n = es la muestra

Z = valor de 1.96

p = valor de 0.50

q = valor de 0.50

N = es el tamaño del universo = 140

e = es el error con un valor de 0.05

En esta investigación con el cálculo de la fórmula empleada, el tamaño de la muestra resultó ser 102 pacientes ambulatorios que fueron atendidos en farmacia del Centro de salud Yugoslavo, durante el año 2020.

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las opciones que seleccionan las técnicas y los instrumentos se realizarán posterior a desarrollar la operacionalización de ambas variables. Siendo el resultado del siguiente desarrollo establecido por la siguiente técnica e instrumento.

El método que utilizamos en esta investigación fue por encuesta, cabe mencionar que, según Canales (2017), la encuesta se basa en poseer los datos de las variables que están siendo objeto de análisis a través de los sujetos mediante sus puntos de vista, sugerencias, actitudes y/o opiniones.

#### **Las Técnicas para recaudación de datos:**

Las determinaciones de los métodos se realizaron en conformidad con el modelo de análisis realizado, la misma que se decidió utilizar el método de la encuesta.

#### **Los Instrumentos de recaudación de datos**

Dadas las propiedades del actual análisis se decidió emplear un Cuestionario de Tipo Likert, donde se utilizó para los pacientes que prestaron servicio de farmacia de la entidad del estado que está siendo objeto de estudio, durante el año 2020.

El formato típico de Likert sería:

Muy deficiente (MD)	: 1
Deficiente (D)	: 2
Regular (R)	: 3
Eficiente (E)	: 4
Muy eficiente (ME)	: 5

### **Ficha de la variable: Gestión de abastecimiento de medicamentos**

Instrumento	: Ficha de Gestión de abastecimiento de medicamentos
Nombre Autor	: Jonathan Luis Rodriguez Paredes
Año	: 2020
Tipo	: Cuestionario
Objetivo	: Establecer la magnitud de relación de las variables
Lugar de aplicación	: Centro de Salud Yugoslavo
Ítems	: 20 interrogantes
Modo	: Personal
Duración	: 40 minutos

### **Ficha de la variable: Satisfacción de los pacientes**

Instrumento	: Ficha de Satisfacción de los pacientes
Nombre Autor	: Jonathan Luis Rodriguez Paredes
Año	: 2020
Tipo	: Cuestionario
Objetivo	: Establecer la magnitud de relación de las variables
Lugar de aplicación	: Centro de Salud Yugoslavo
Ítems	: 22 interrogantes
Modo	: Personal
Duración	: 40 minutos

## La validez del Instrumento

El desarrollo de la comprobación de la herramienta de análisis se efectuó mediante el criterio de personas experimentadas en la materia, en el actual análisis fueron dos, aquellos que contestaron al cuestionario que se investiga sobre la comprobación de la herramienta que se propone. Los experimentados son profesores universitarios, quienes poseen una reputación moral, profesional y ética para ser elegidos y formar parte de esta investigación.

Ante ello Hernández (2016) defiende: Un constructo es aquella variante que tiene un lugar en una hipótesis, de una suposición o de un contexto no práctico. Manifiesta que es una cualidad que no puede ser aislado, por el contrario debe estar relacionado. Ni se visualiza, ni se siente, ni se toca, ni se escucha; pues es deducido de las pruebas y convicción que poseemos y nace de los parámetros utilizados como instrumentos.

Tabla 3

*Promedio de valoración de juicios de expertos del instrumento*

	Indicador			Criterios de Aplicabilidad	
	Procedencia	Importancia	Transparencia	Aplicable	No aplica
Expertos	Sí / No	Sí / No	Sí / No		
Juez 1: Mg. Miñano Ruiz Elbert	Si	Si	Si	X	
Juez 2: Mg. Ruiz Ubillus Jorge	Si	Si	Si	X	
Resultado	Si	Si	Si	X	

Fuente: elaboración propia

Después de reunir la información y criterios de los experimentados, la conclusión obtenida es viable, por consiguiente la herramienta se encuentra establecido con puntos que tienen autenticidad, y es fidedigno y aplicable. Efectivamente, es viable, adecuada y las conclusiones son las deseables

## Confiabilidad del instrumento

Dada la veracidad de las herramientas se utilizó el cuestionario tipo Likert, el cual se realizó un ensayo a veinte pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, realizándose un registro, luego de ello se empleó el coeficiente denominado alfa de Cronbach realizado por el programa SPSS. En efecto, la conclusión obtenida fue:

### Por la variable N° 01: Gestión de abastecimiento de medicamentos

Tabla 4

*Análisis de confiabilidad de la variable Gestión de abastecimiento*

		N°	%
Caso	Útil	20.00	100
	Eliminado	0	.0
	Total	20.00	100

Fuente: elaboración propia

Tabla 5

*Cálculos de veracidad de la variable Gestión de abastecimiento*

Alfa de Cronbach	Elementos
0.954	20.00

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

En base a los cálculos obtenidos alfa de Cronbach cuya estimación es 0.954, dispuso que dicha herramienta poseía mucha veracidad, dado que su valor es mayor a 0,60 conforme al rango del patrón, y por ende fue permitido su desarrollo.

## Por la variable N°02 Satisfacción de los pacientes

Tabla 6

*Análisis de confiabilidad de la variable Satisfacción de los pacientes*

		N°	%
Caso	Útil	20.00	100
	Eliminado	0	.0
	Total	20.00	100

Fuente: elaboración propia

Tabla 7

*Cálculos de veracidad de la variable satisfacción de los pacientes*

Alfa de Cronbach	Elementos
0.896	22.00

Fuente: elaboración propia

### **Interpretación:**

En base a los cálculos obtenidos alfa de Cronbach cuya estimación es 0.896, dispuso que dicha herramienta poseía mucha veracidad, dado que su valor es mayor a 0,60 conforme al rango del patrón, y por ende fue permitido su desarrollo.

### **.3.5 PROCEDIMIENTOS**

El presente análisis tiene una perspectiva cuantitativa y una premisa deductiva. Para ello, Hernández (2016) manifiesta que, emplea la recopilación de información para ensayar una premisa hipotética a través de información de medición numérica, así como un estudio de cálculos que determina patrones de conductas y ensayar especulaciones. Además, Bernal, C (2015) manifiesta que el procedimiento supuesto racional, es un procedimiento que parte de confirmaciones de supuestos que luego se investiga para confrontar o negar dichas suposiciones, descubriendo de ellos resultados que se debe comparar con la realidad.

### **3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS**

La información obtenida pasó por un proceso de cálculos (SPSS); este es un programa que ayuda a acumular información, cuantifica y brinda informes para el análisis.

El estudio informativo, el cual explica la conducta de las variantes, usando rangos en cuadros e imágenes que representan la estructuración de la información, utilizando cálculos informáticos, mediante rangos de dimensiones.

El estudio deductivo, se basa en estudio y explicación de las conclusiones conforme al fin de la investigación, Perreaut (2018), así mismo, en la constatación de las suposiciones utiliza los cálculos no referenciales, a través de la fórmula de Rho Spearman

Hernández (2016) manifiesta que Rho Spearman, se trata de una fórmula de relación, de una regla de asociación de variables manifestadas en un rango de un patrón cuantitativo, por tanto, puede disponerse de una categoría subordinada de la variable 1 a la variable 2.

**Estadísticas del contraste de la Hipótesis.** La hipótesis pasó por un proceso lo cual denominamos software estadístico SPSS 21, estudiado por Rho de Spearman, dado que presenta características de ser una prueba que no es paramétrica, el cual mide la correlación que hay entre la información cuantitativa continua y el valor obtenido de la herramienta utilizada.

En el presente estudio de Rho de Spearman se usó la fórmula siguiente:

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

Dónde:

- r : es la relación de Rho de Spearman
- $d_i$  : es la reiteración que se observa
- n : es la reiteración que se espera
- $d_i = r_{xi} - r_{yi}$  : es la variación de las categorías 1 y 2.
- i : 1,2, ...n (infinito)

Punto de vista para constatar las suposiciones:

- $H_0$  :  $r = 0$
- $H_a$  :  $r \neq 0$

O sea:

- $p > 0,05$ , se admite la hipótesis nula y se desestima la hipótesis alterna.
- $p < 0,05$ , se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Tabla 8

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman*

Estimación	Descripción
0,91 a – 1,00	Relación negativa muy alta
0,71 a – 0,90	Relación negativa alta
0,41 a – 0,70	Relación negativa moderada
0,21 a – 0,40	Relación negativa baja
0,00 a – 0,20	Relación prácticamente nula
0,00 a 0,20	Relación prácticamente nula
0,21 a 0,40	Relación baja
0,41 a 0,70	Relación moderada
0,71 a 0,90	Relación alta
0,91 a 1,00	Relación muy alta

*Fuente: Bisquerra (2009), Método de Investigación Educativa*

### 3.7 ASPECTOS ÉTICOS

En el presente trabajo, consideré los puntos de vista fijados por el modelo de análisis proporcional de la Universidad, lo que recomienda por medio de su formato el procedimiento para continuar en el desarrollo de la investigación. Como también, se ha realizado y se ha ejecutado los medios para considerar la fundación bibliográfica, motivo por el cual indica y menciona al creador de los artículos con su correspondiente información, así como la parte fundamental que es la ética la que conlleva.

Así como también, se ha requerido el apoyo de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo para formar parte de mi investigación, a través de encuestas de fichas del cuestionario

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020**

Tabla 9

*Estructuración de la continuidad de la variante Gestión de abastecimiento de medicamentos*

		Continuidad	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	10.00	9,8
	Poco Eficiente	48.00	47,1
	Eficiente	44.00	43,1
	Total	102.00	100.00

Fuente: sondeo realizado a pacientes atendidos en el Centro de Salud Yugoslavo, 2020

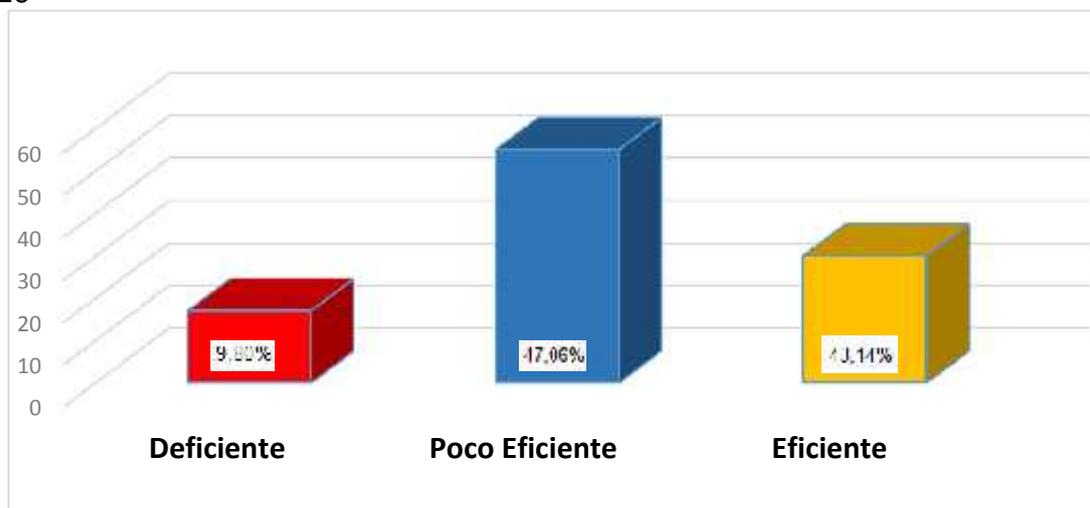


Figura 1:

*Nivel de variante gestión de abastecimiento de medicamentos*

**Interpretación:** Acorde a la tabla 9 y figura N° 1, el 47% dieron como respuesta “poco eficiente”, el 43% dieron “Eficiente” y un 10% “Deficiente”, lo que se concluyó que el 57% de los pacientes que se atendieron en farmacia refieren que la administración de aprovisionamiento de fármacos tiene eficiencia disminuida, carece de la mayor parte del stock de medicamentos indicados por los médicos.

**Objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre la Información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020**

Tabla 10

*Estructuración de la continuidad: Información para la estimación de necesidades*

		Continuidad	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	7.00	6,9
	Poco Eficiente	61.00	59,8
	Eficiente	34.00	33,3
Total		102.00	100.00

Fuente: sondeo realizado a pacientes atendidos en el Centro de Salud Yugoslavo, 2020

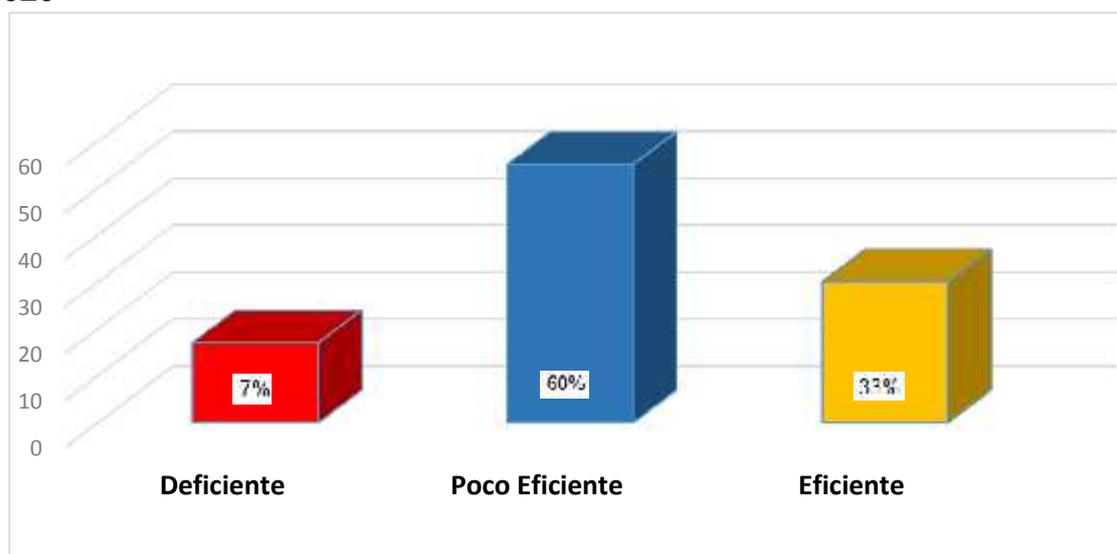


Figura 2:

*Nivel de dimensión de la información para la estimación de necesidades*

**Interpretación:** Acorde a la tabla 10 y figura N° 2, el 60% dieron como respuesta “poco eficiente”, el 33% dieron “Eficiente” y un 7% dieron “Deficiente”, lo que se llega a la conclusión que el 67% de los pacientes que se atendieron en farmacia refieren que la información para la estimación de necesidades de la administración de aprovisionamiento de fármacos carece de medición de las necesidades de los medicamentos que el paciente necesita.

**Objetivo específico 2: Establecer la relación que existe entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020**

Tabla 11

*Estructuración de la continuidad: Programación del requerimiento del stock de los productos*

		Continuidad	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	26.00	25,5
	Poco Eficiente	63.00	61,8
	Eficiente	13.00	12,7
	Total	102.00	100.00

Fuente: sondeo realizado a pacientes atendidos en el Centro de Salud Yugoslavo, 2020

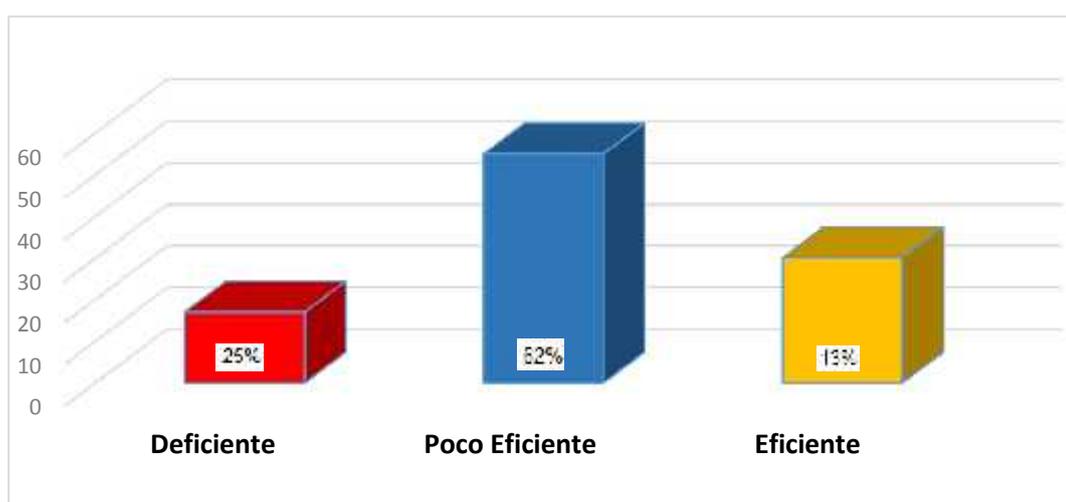


Figura 3:

*Nivel de dimensión de la programación del requerimiento del stock de los productos*

**Interpretación:** Acorde a la tabla 11 y figura N° 3, el 62% dieron como respuesta “poco eficiente”, el 25% dieron “deficiente” y un 13% dieron “eficiente”, por lo que se llega a la conclusión que el 87% de los pacientes que se atendieron en farmacia refieren que la programación del requerimiento del stock de los productos de la administración de aprovisionamiento de fármacos tiene eficiencia disminuida, lo cual, se refleja en la falta de medicamentos para atención al paciente.

**Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre la evaluación de la programación y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020**

Tabla 12

*Estructuración de la continuidad: Evaluación de la programación*

		Continuidad	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	20.00	19,6
	Poco Eficiente	66.00	64,7
	Eficiente	63.00	15,7
	Total	102.00	100.00

Fuente: sondeo realizado a pacientes atendidos en el Centro de Salud Yugoslavo, 2020

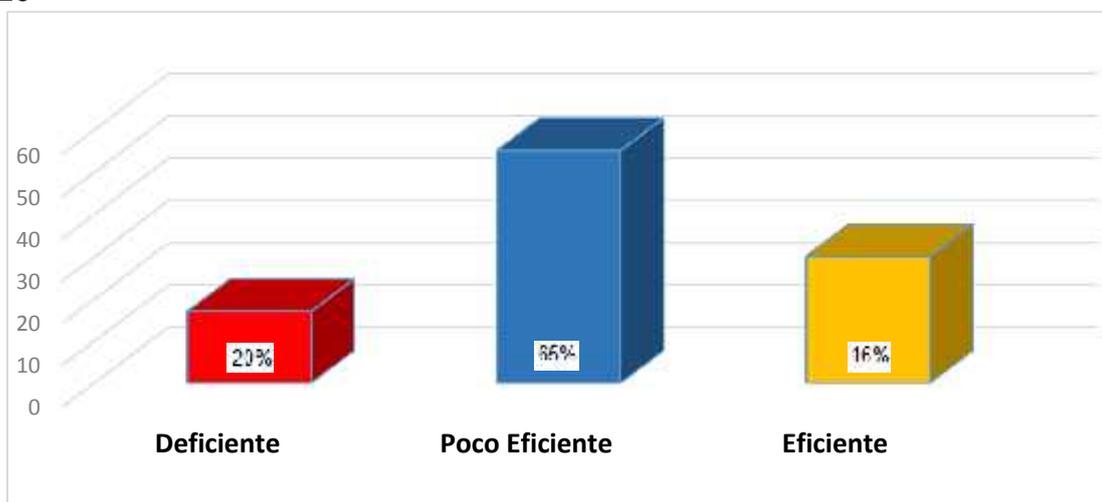


Figura 4:

*Nivel de dimensión de evaluación de la programación*

**Interpretación:** Acorde a la tabla 12 y figura N° 4, personas que fueron encuestadas componen el 100% de todo el modelo, donde, el 65% dieron como respuesta “poco eficiente”, mientras el 20% dieron “deficiente”, finalmente un 16% dieron “eficiente”, por lo que se llega a la conclusión que el 85% de los pacientes que se atendieron en farmacia refieren que la evaluación de la programación en la administración de aprovisionamiento de fármacos tiene eficiencia disminuida, motivo por el cual hay un desabastecimiento de medicamentos que trae como resultado la no atención oportuna a los pacientes.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### Hipótesis general

**H0:** No existe relación de la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020.

**Ha:** Existe relación de la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020.

Tabla 13

*Prueba de relación de Spearman: hipótesis general*

			Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	0,619
		Sig. (bilateral)		0,000
	Satisfacción de los pacientes	N	102.00	102.00
		Coeficiente de correlación	0,619	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	102.00	102.00

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

Dado que, siendo la relación moderada ( $r=0,619$ ) y la estimación de verosimilitud  $p=0.000$ , mucho menor que la estimación crítica  $\alpha=0,05$ , rechazamos hipótesis nula y afirmamos hipótesis alterna. Así mismo llegamos a la conclusión que, para el riesgo de un 5% y una confiabilidad de un 95%, la influencia de la administración de medicamentos guarda relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de salud Yugoslavo, 2020.

**Hipótesis específica N°01**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación de la influencia de la Gestión de Abastecimiento de medicamentos y los conocimientos que deberían tener los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo - 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación de la influencia de la Gestión de Abastecimiento de medicamentos y los conocimientos que deberían tener los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo - 2020.

Tabla 14

*Prueba de relación de Spearman: hipótesis específica N°01*

			Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos	Conocimientos
Rho de Spearman	Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos	Coefficiente de correlación	1.000	0,684
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	102.00	102.00
	Conocimientos	Coefficiente de correlación	0,684	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	102.00	102.00

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

Dado que, siendo la relación moderada ( $r=0,684$ ) y la estimación de verosimilitud  $p=0,000$ , mucho menor que la estimación crítica  $\alpha=0,05$ , rechazamos hipótesis nula y afirmamos hipótesis alterna. Así mismo llegamos a la conclusión que, para el riesgo de un 5% y una confiabilidad de un 95%, la influencia de la administración de medicamentos guarda relación con los conocimientos que deberían tener los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo - 2020.

### Hipótesis específica N°02

**H0:** No existe relación entre la Información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020.

**Ha:** Existe relación entre la Información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020.

Tabla 15

*Prueba de relación de Spearman: hipótesis específica N°2*

		Información para la estimación de las necesidades	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Información para la estimación de las necesidades	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.431 0.000
		N	102.00
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 0.000
		N	102.00

Fuente: elaboración propia

### Interpretación:

Dado que, siendo la relación moderada ( $r=0,431$ ) y la estimación de verosimilitud  $p=0,000$ , menor que la estimación crítica  $\alpha=0,05$ , rechazamos hipótesis nula y afirmamos hipótesis alterna. Concluimos que, para el riesgo de un 5% y una confiabilidad de un 95%, la estimación de las necesidades guarda relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo - 2020.

### Hipótesis específica N°03

**H0:** No existe relación entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020.

**Ha:** Existe relación entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020.

Tabla 16

*Prueba de relación de Spearman: hipótesis específica N°3*

			Programación del requerimiento del stock de los productos	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Programación del requerimiento del stock de los productos	Coeficiente de correlación	1.000	0.322
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102.00	102.00
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	0.322	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102.00	102.00

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:**

Acorde a los cálculos alcanzados de los estudios realizados se hace referencia la presencia de relación moderada ( $r=0,322$ ) de la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de salud Yugoslavo, 2020.

Dado que, siendo la estimación verosimilitud  $p=0,000$ , mucho menor que la estimación crítica  $=0,05$ , rechazamos hipótesis nula y afirmamos hipótesis alterna. Concluimos que, para el riesgo de un 5% y una confiabilidad de un 95%, la programación del requerimiento del stock de los productos guarda relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo - 2020.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad de este estudio es establecer la relación de la influencia del abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020, en el marco teórico que sustenta a nuestra variable gestión de abastecimiento de medicamentos y sus dimensiones como la información para la estimación de necesidades, programación del requerimiento del stock de los productos y evaluación de la programación corresponde a Monterroso, E (2015) el cual indica que el rol de abastecimiento es de suministrar recursos y tiene una importancia fundamental en el trabajo de una organización, limitando los costos de producción y la capacidad de respuesta que tiene el consumidor, así mismo, la Organización Panamericana de la Salud OPS (2018), nos indica que la gestión de abastecimiento de medicamentos tiene la finalidad de garantizar la disponibilidad y accesibilidad de los medicamentos esenciales, dado los resultados alcanzados, se logró establecer la relación de las dos variables, obteniendo como consecuencia  $r=0,619$ , valor que determina que la variable influencia de la gestión de abastecimiento de medicamento tiene relación significativa ( $p<0,00$ ) en grado moderado ( $r_s=0,619$ ) con la variable satisfacción de los pacientes.

En función de los resultados alcanzados, se valida la hipótesis planteada: si hay relación de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamento y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020.

En relación a la variable satisfacción de los pacientes con sus dimensiones conocimientos, sentimientos y actitudes se sustenta en los fundamentos teóricos de Horovitz, J. (2015) que sostiene que es el conjunto de asistencias que el paciente espera, además de los productos o servicios, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Tenemos en la tabla 14 la dimensión conocimientos el cual se observa que, hay una relación con la variable influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos, cuya correlación es modera

porque presenta un valor positivo ( $r=0,684$ ) estadística que es compartida por Hernández (2016) donde determina que la variable influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos está relacionada con los conocimientos que deberían tener los pacientes de los medicamentos que cubran sus necesidades.

De acuerdo a los resultados de investigaciones internacionales que guardan relación con las variables de estudio de la presente investigación, Martínez, E. (2016) manifiesta que, los resultados que tienen como finalidad requerir un modelo que presente nuevos flujos de procesos, cambios en las distintas responsabilidades, se reduzca tiempos, demostrar información real, fijar nuevos informes en relación a nuevas necesidades, adicionar nuevos requisitos funcionales, disminuir el sobre stock, mejorar la planificación, así como también mejorar el control de los inventarios. En la tabla 15 se aprecia una relación de la dimensión información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes, cuyo valor correlacional positivo moderado ( $r_s=0,431$ ) afirma la relación que existe entre la estimación de las necesidades para un correcto abastecimiento y la satisfacción de los pacientes al recibir sus tratamientos completos.

A nivel nacional, Salazar (2016) sustentó la investigación sobre la Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano, teniendo como resultados los retrasos en la compra de medicamentos se debe exclusivamente a las dificultades en los procesos de programación en la distribución de medicamentos, de la tabla 16 observamos una correlación existente entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes, teniendo una valor correlacional positivo ( $r_s=0,322$ ) lo que confirma que dicha relación de la programación del requerimiento del stock de los productos es fundamental para contar un abastecimiento adecuado y poder dispensar el tratamiento correcto que permita la plena satisfacción de los pacientes.

Habiéndose logrado demostrar la relación entre ambas variables, queda aceptada y aprobada la hipótesis inicial, con lo que confirmamos que la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos incide directamente en la satisfacción

de los pacientes, y que es sumamente importante mejorar la eficiencia del abastecimiento de medicamentos.

Se debe mejorar la gestión de abastecimiento de medicamentos del Centro de Salud Yugoslavo de manera que se incorpore un nuevo modelo, que sea adecuado y oportuno el abastecimiento de medicamentos y material médico que permitirá optimizar los recursos de medicinas en la farmacia para el cumplimiento de los objetivos alcanzando un mayor nivel de satisfacción en los pacientes.

## VI. CONCLUSIONES

En base a la investigación, las variables y dimensiones correspondientes han sido sujetos de estudio, teniendo como conclusiones:

**Primera.** En base al objetivo general, se concluye que se tiene relación moderada ( $r=0,619$ ) entre la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020. Así mismo, se ha probado que existe relación ( $p=0.000<0.05$ ), por ende, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Segunda.** En base al objetivo específico N°1, se concluye que se tiene relación de moderada ( $r=0,684$ ) entre la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y los conocimientos que se tiene sobre los medicamentos que cubren su necesidad para la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, 2020. Así mismo, se ha probado que existe relación ( $p=0.000<0.05$ ), por ende, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Tercera.** En base al objetivo específico N°2, se concluye que se tiene relación moderada ( $r=0,431$ ) entre la información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, 2020. Así mismo, se ha probado que existe relación ( $p=0.000<0.05$ ), por ende, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Cuarta.** En base al objetivo específico N°3, se concluye que se tiene relación moderada ( $r=0,322$ ) entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, 2020. Así mismo, se ha probado que existe relación ( $p=0.000<0.05$ ), por ende, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Reforzar el sistema de gestión de abastecimiento de los medicamentos, dado que actualmente hay una insatisfacción en los pacientes. La presencia de los medicamentos que son esenciales en los centros de salud es elemental para asegurar la disponibilidad a la salud por parte de toda la población, teniendo en cuenta que la salud es un derecho de toda persona. Por ende, el abastecimiento de medicamentos debe ser constante e idóneo con la finalidad de mantenerse siempre con el stock necesario para asegurar la calidad de atención al paciente.

**Segunda:** Mejorar la información brindada a los pacientes, otorgándole los conocimientos necesarios para tomar adecuadamente los medicamentos y realizar un tratamiento completo tal como prescribe el médico tratante y no automedicarse pues podría conllevar a la resistencia del microorganismo que asecha su salud.

**Tercera:** Mejorar la información para la estimación de las necesidades teniendo en cuenta las enfermedades más comunes de los personas que recurren al establecimiento de salud Yugoslavo, con la finalidad de abastecerse de los medicamentos esenciales relacionados con las necesidades y diagnósticos más comunes de los pacientes que visitan al establecimiento de salud.

**Cuarta:** Mejorar la programación de requerimiento del stock de los productos, cuya finalidad sea el abastecimiento permanente y continuo de los medicamentos que los pacientes necesitan para cumplir su tratamiento completo, sin que el paciente se vea afectado por falta de stock y tenga que comprar sus medicamentos de manera particular el cual afecte su canasta familiar.

## REFERENCIAS

- Acevedo y Ratkovich (2017). La logística puede ser vista como el proceso de planear.
- Aquilano, N. J. (2016). Dirección y administración de la producción y las operaciones .México: Addison Wesley Iberoamericana.
- Arguedas, J. (2016). Propuesta de mejora al proceso de planificación de medicamentos de programa de atención domiciliaria (PADOMI) de ESSALUD
- Armstrong, g. (2017). Principios de Marketing y organizacion. 7. ed. Rio de Janeiro,Prentice – Hall do Brasil LTDA, p. 162.
- Asociación Nacional de laboratorios Farmacéutico (2018) Establecimientos de Salud en el Perú
- Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2015). Metodología de la Investigación. 3° ed. Colombia: Editorial Pearson.
- Bitner, Mary Jo (2017). *Calidad de servicios*. Editorial McGraw- Hill Interamericana, México, segunda edición.
- Cabrera, K. (2018). Evaluación del servicio al cliente para elevar su nivel de calidad en los Hospitales Privados de la cabecera departamental de Quetzaltenango. Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Camisón, González. (2015) Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Editorial Pearson Pretince Hall.

- Canales (2017). Encuesta basada en opiniones, actitudes o sugerencias
- Chase, R. B. (2016). Dirección y administración de la producción y las operaciones .México: Addison Wesley Iberoamericana.
- Chiavenato (2015). Dimensiones de la gestión de abastecimiento, 2 Ed – Ediciones Mc.Graw – Hill, México D.F, 1993.
- Contreras, A. (2016). Evaluación y propuestas para mejorar la calidad del servicio entregado a los químicos farmacéuticos de farmacias cruz verde a través del servicio de información de medicamento, tesis para obtener el grado de magister en Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad Austral de Chile.
- Deming, E. (2016). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Colombia: Ediciones Díaz de Santos.
- Diario Gestión (2017). Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.
- Diario Gestión (2018). Compras Coporativas de Medicamentos a través de Subasta Inversa en el Ministerio de Salud
- Digemid (2016), Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, abastecimiento de medicamentos, <http://www.digemid.minsa.gob.pe/>
- DIGEMID (2018) DIRECCION GENERAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS: “Asociación Nacional de laboratorios Farmacéutico”, Octubre 2018. Recuperado <https://alafarpe.org.pe/el-70-de-establecimientos-de-salud-presenta-una-baja-o-regular-disponibilidad-de-medicamentos/>
- Dittmann (2016), La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos Modelos de Gestión.

Essalud (2017) Compras y obtención de medicamentos para Redes Asistenciales

Fernández, (2018). *Metología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Fogarty (2017). *Administración de la producción e inventarios*. México: editorial Continental.

García Sánchez (2017). *La Nueva Gestión Pública: Evolución y Tendencias*. Universidad de Salamanca. 2017, pp. 1. Consulta 04 de Julio de 2018

Goldratt, E. (2015). *What is This Thing Called Theory of Constraints and How Should it be Implemented*. North River Press, NY.

Hernández (2016). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.

Horovitz, J. (2015). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

Infac (2015), *Información farmacoterapéutica de la Comarca*, Recuperado de <http://www.osakidetza.euskadi.eus/cevime>.

Isabel María. (2017). *La Nueva Gestión Pública: Evolución y Tendencias*. Universidad de Salamanca. 2017, pp. 1. Consulta 04 de Julio de 2017

Kotler (2017). *Principios de Marketing y organizacion*. 7. ed. Rio de Janeiro, Prentice – Hall do Brasil LTDA, p. 162.

Mallar (2018). *Gestión por procesos: funcionamiento y desarrollo del servicio de farmacia*.

Martínez, E. (2016). *Propuesta de mejora al modelo de Gestión de los inventarios y Abastecimiento para el área de Abastecimiento, farmacia y bodega del hospital base de Puerto Moint HBPM*, tesis para obtener el grado de Maestría en Ingeniería Civil Industrial en la Universidad Austral de Chile.

McCarrthy (2018). Planeación estratégica de la teoría a la práctica. 1ra Edición – tomo I, Santafé de Bogotá – Colombia.

MINISTERIO DE SALUD (2017). *Gestión: Evidencia para la Gestión por Oriana Salomón, Analista de Videnza Consultores.*

Ministerio de Salud del Perú (2019), *compra corporativa de medicamentos.* Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe.com>

Minsa (2015). Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Abastecimiento de Medicamentos

Mira JJ (2015), La satisfacción del Paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica.* Ed 2015;114 (p.26-33)

Miyahira J. (2016). *Calidad en los servicios de salud.* [Editorial]. *Rev Med Hered* 2016; 12: 76-7.

Monterroso, E. (2015). *Gestión de abastecimiento (inbound Logistic)*, módulo de Administración de la producción, UBANET.

OMS (2018) Organización Mundial de la salud. *Centro de Prensa: Los medicamentos esenciales no están al alcance de la mayoría.* Ginebra. Suiza. Recuperado de <https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2018/pr45/es/>

Organización Panamericana de la Salud OPS (2018). Abastecimientos de medicamentos en los Establecimientos de Salud Públicos

Otero M. (2017). *Diseño de una propuesta de gestión de abastecimiento e inventarios para un astillero en Colombia - 2017,* Universidad Nacional de Colombia

- Perreaut (2018). Planeación estratégica de la teoría a la práctica. 1ra Edición – tomo I, Santafé de Bogotá – Colombia.
- Robledo M. (2018). *Una aplicación de Modelo SERVQUAL de calidad de servicio al sector de farmacia, nueva época*. Especial sobre Gestión de la Calidad.
- Salazar (2016). *Factores de riesgo y la ruptura de stock de medicamentos en la Dirección Distrital de salud N° 18D02– 2015*, tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión local y políticas públicas en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.
- Serra (2015), gestión de inventarios y compras de medicamentos, escuela de negocios – Colombia.
- Soto, O. (2016). Propuesta metodológica para la gestión del riesgo en las redes Abastecimiento. Caso de estudio abasto de medicamentos oncológicos de una IPS (Institución prestadora de salud) de Bogotá", tesis para optar el grado de Magíster en Ingeniería Industrial en la Universidad Nacional de Colombia.
- Stepke F. (2016) *Principios bioéticos y calidad de la atención médica*. En: Stepke, F Lolas, editor. *Ética e innovación tecnológica*. Centro Interdisciplinario de Estudios en Bioética. 1ra Edición Universidad de Chile; Santiago de Chile 2016: 209-15.
- Urbina, A. (2015). Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del Hospital Básico Privado Duran", tesis para obtener el grado de magister en Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Unidades.
- Zeithaml, Valarie (2017). *Calidad de servicios*. Editorial McGraw- Hill Interamericana, México, segunda edición.

## ANEXOS

### Anexo 01: Declaratoria de Autenticidad (autor)

#### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Jonathan Luis Rodriguez Paredes, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad Cesar vallejo Filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020" presentado en 94 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 16 de Agosto del 2020



Jonathan Luis Rodriguez Paredes

DNI 43675379

## Anexo 02: Declaratoria de Autenticidad (asesor)

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 22
---	--	--

Yo, Jorge Favio Vargas Llumpo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada **"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD "YUGOSLAVO", NUEVO CHIMBOTE - 2020"**, del estudiante **RODRIGUEZ PAREDES, JONATHAN LUIS**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **10%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, domingo, 16 de Agosto de 2020

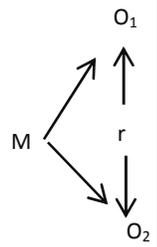
  
Firma  
**Jorge Favio Vargas Llumpo**  
DNI: 18089357

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ SGC	DEVAC /Responsable del	Aprobó	Rectorado
--------	---	------------------------	--------	-----------

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Tríce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

### Anexo 03: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Influencia de la Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en la Satisfacción de los Pacientes en el Centro de Salud Yugoslavo Nuevo Chimbote 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>H1: Existe relación de la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de</p>	<p>Gestión de abastecimiento de medicamentos</p>	<p>Información para la estimación de necesidades</p>	<p>Información completa</p> <p>Información de consumo</p> <p>Comportamiento estable</p> <p>Comportamiento con tendencia</p> <p>Comportamiento estacional</p>	<p>1,2,3,7</p>	<p>Dimensión de la Gestión de Abastecimiento.</p> <p>Gestión de Calidad.</p>	<p><b>Diseño:</b></p> <p>Correlacional</p>  <p><b>Población:</b></p> <p>n: 140 pacientes.</p>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
¿Qué influencia tiene la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020?	– 2020, para conocer la significancia entre ambas variables.  <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Identificar el nivel de Abastecimiento de Medicamentos en el Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020.	Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020  Ho: No existe relación de la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de		Programación del requerimiento del stock de los productos	Determinación del requerimiento total Cantidad de medicamentos Cantidad de Material médico Cantidad de Personal Tiempo de ajuste mensual Tiempo de entregas	9, 10, 11, 13	Evidencias para la Gestión. Evaluación y propuestas para mejorar la calidad de servicio.  Calidad, producti	<b>Muestra:</b> 102 pacientes  - <b>Técnica de recolección de datos.</b> .Encuestas  <b>Instrumentos:</b>

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
	Identificar el nivel de Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020	Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020		Evaluación de la programación	Medicamentos Dispositivos médicos Manejo de un cronograma	16,17 ,18,19	vidad y competitividad Calidad de servicio. Satisfacción del paciente	.Cuestionario.
	Establecer la relación que existe entre la Información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo,	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	Satisfacción de los Pacientes	Conocimientos	Conocer otras opciones de medicamentos que cubran su necesidad	3,4,5	Actitudes y emociones del paciente	

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Marco teórico</b>	<b>Método</b>
	Nuevo Chimbote – 2020	H1: Existe relación entre la Información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020						
	Establecer la relación que existe entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud	Ho: No existe relación entre la Información para la estimación de		Sentimientos	Alegría al contar con sus medicamentos Gratitud con su establecimiento Confianza en el profesional de la salud	1,2,3, 4,5,6		

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
	Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020	<p>las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020</p> <p>H2: Existe relación entre la programación del</p>			<p>Tristeza Impotencia Indignación, Preocupación Frustración</p>			

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
		<p>requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020</p> <p>Ho: No existe relación entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de</p>						

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
		los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020						
	Establecer la relación que existe entre la Evaluación de la programación y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020	H3: Existe relación entre la Evaluación de la programación y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo		Actitudes	Actitud de Agradecimiento Interés por asistir a su centro de Salud y No tomar la decisión de automedicarse	6,7,8, 9,17, 18,19 ,20		

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
		<p>Chimbote – 2020</p> <p>Ho: No existe relación entre la Evaluación de la programación y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020</p>			<p>Cordialidad</p> <p>Incomodidad.</p> <p>Falta de Respeto</p>			

## Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### FICHA DE CUESTIONARIO

#### Variable 1: Gestión de abastecimiento de medicamentos

Estimado Sr. (a):.....

Agradezco su valioso aporte.

Es muy grato dirigirme a usted para brindarle el siguiente cuestionario, cuya finalidad es obtener la información sobre la **“Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020”**.

Le hacemos de su conocimiento que la presente encuesta es **anónima** y los resultados obtenidos serán de uso exclusivamente para la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (**X**) la respuesta que más se acerque a su opinión, su honestidad es muy importante para los resultados del cuestionario.

#### Valoraciones:

1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	POCO EFICIENTE	EFICIENTE	MUY EFICIENTE

N°	ÍTEM	RESPUESTAS				
		1 MD	2 D	3 R	4 E	5 ME
1	La misión del servicio de Farmacia está claramente definida					
2	La misión del servicio de Farmacia está en concordancia con el plan Operativo Institucional (POI) del Centro de Salud Yugoslavo					
3	El servicio de Farmacia tiene un plan de actividades que se debe cumplir					
4	El Servicio de Farmacia tiene una infraestructura adecuada para prestar sus servicios					
5	El Servicio de Farmacia tiene una estructura organizada para una mejora de calidad de los servicios					
6	El Servicio de Farmacia tiene personal capacitado para su atención					
7	Para su adecuada distribución de funciones, el Centro de Salud Yugoslavo tiene un Manual de Operaciones y funciones (MOF)					
8	El personal tiene predisposición para brindar atención en recepción, dispensación de medicamentos y reclamos suscitados					
9	De manera personal usted percibe que hay mejoras en la atención					
10	De manera personal usted percibe que el personal utiliza adecuadamente la tecnología para optimizar los servicios					
11	Los pacientes son atendidos con amabilidad y oportunamente en el Centro de Salud Yugoslavo					
12	El Servicio de Farmacia retira oportunamente los medicamentos vencidos					

13	El servicio de Farmacia cuenta con stock de medicamentos necesarios en caso de darse alguna emergencia que requieran medicamentos de contingencia					
14	Se publican o comunican avisos de manera oportuna y se cumple estrictamente					
15	Realizan publicaciones anticipadas, accesibles y adecuadas difusiones de medicamentos que hay en farmacia					
16	Publican las normas establecidas respecto a la actividad que realiza el Servicio de Farmacia					
17	Realizan un control a través de un sistemas computarizado cuando se recepciona y entrega medicamentos					
18	Realizan acciones correctivas acerca de la calidad de los servicios					
19	Se observa un trabajo en equipo de todo el personal que brinda el servicio					
20	Ante un problema, usted percibe al personal mostrando interés en solucionarlo					



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE CUESTIONARIO

### Variable 2: Satisfacción de los pacientes

Estimado Sr. (a):.....

Agradezco su valioso aporte.

Es muy grato dirigirme a usted para brindarle el siguiente cuestionario, cuya finalidad es obtener la información sobre la **“Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020”**.

Le hacemos de su conocimiento que la presente encuesta es **anónima** y los resultados obtenidos serán de uso exclusivamente para la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (**X**) la respuesta que más se acerque a su opinión, su honestidad es muy importante para los resultados del cuestionario.

### Valoraciones:

1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	POCO EFICIENTE	EFICIENTE	MUY EFICIENTE

N°	ÍTEM	RESPUESTAS				
		1 MD	2 D	3 R	4 E	5 ME
1	La Farmacia tiene equipos tecnológicos y modernos					
2	Las instalaciones de la Farmacia tienen una buena imagen					
3	El personal de la Farmacia tiene una imagen presentable					
4	Farmacia proporciona material informativo (como folletos) a los pacientes					
5	Cuando la Farmacia tiene programaciones en una fecha establecida, lo cumple					
6	Cuando existe algún problema, la Farmacia tiene interés por solucionarlo					
7	La Farmacia brinda el servicio de atención personalizada al paciente					
8	La Farmacia cumple con realizar sus servicios en los horarios establecidos					
9	El personal de farmacia se capacita en las diversas actividades para estar a la vanguardia					
10	El personal de Farmacia comunica a los pacientes cuándo se realizarán los servicios brindados.					
11	El personal de Farmacia le brinda un servicio rápido					
12	El personal de Farmacia siempre se encuentra dispuesto a servirle					
13	El personal de Farmacia le brinda el tiempo necesario para responder a sus preguntas					
14	El personal de farmacia le inspira confianza					
15	Se siente usted seguro de realizar su atención en la Farmacia					
16	El personal de Farmacia muestra cortesía con usted					

17	El personal de Farmacia contesta a sus preguntas de manera profesional e idónea					
18	La Farmacia le brinda la atención necesaria en la dispensación de medicamentos					
19	La Farmacia tiene el personal necesario para su atención individualizada					
20	La Farmacia tiene horarios de atención accesibles para todos los usuarios					
21	La Farmacia muestra interés por actuar del modo más conveniente para el paciente					
22	La Farmacia muestra comprensión por las necesidades de los usuarios					

## Anexo 05: Validez y confiabilidad de instrumentos

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>INFORMACIÓN PARA LA ESTIMACIÓN DE NECESIDADES</b>							
1	La misión del servicio de Farmacia central está claramente definida.	X		X		X		
2	La misión del servicio de Farmacia central está de acorde con el Plan Operativo Institucional (POI) del Hospital María Auxiliadora	X		X		X		
3	El Servicio de Farmacia central cuenta con un Plan de actividades que debe cumplir.	X		X		X		
4	El Servicio de Farmacia central cuenta con la Infraestructura adecuada para brindar sus servicios.	X		X		X		
5	El Servicio de Farmacia central cuenta con una estructura orgánica para la mejora para la mejora	X		X		X		
6	El Servicio de Farmacia central cuenta con personal capacitado para su atención.	X		X		X		
7	Para una adecuada distribución de sus funciones, cuenta con un Manual	X		X		X		
	<b>PROGRAMACIÓN DEL REQUERIMIENTO DEL STOCK DE LOS PRODUCTOS</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	El personal muestra predisposición a brindarle atención en la recepción, dispensación de medicamentos y solicitudes de los reclamos de los diversos servicios.	X		X		X		
9	En lo personal percibe que ha mejorado el servicio de atención.	X		X		X		
10	Percibe que el personal hace uso adecuado de la tecnología para optimizar los servicios.	X		X		X		
11	Son atendidos con amabilidad y oportunamente por parte del personal.	X		X		X		
12	El Servicio de Farmaciocentral hace el retiro oportuno de los medicamentos que se encuentran	X		X		X		
13	El servicio de Farmacia central tiene stock de medicamentos en caso de existir alguna	X		X		X		
14	La publicación de avisos o comunicados, son oportunos y se cumplen.	X		X		X		
	<b>EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Existe publicación anticipada, comprensible y adecuada difusión de los medicamentos que existen en la farmacia.	X		X		X		
16	Existen normas o guías visibles respecto a la actividad que realiza el Servicio de Farmacia central.	X		X		X		

17	Existe control mediante sistemas computarizados, cuando se realiza la entrega y recepción de medicamentos.	X		X		X	
18	Existen medidas correctivas en cuanto a la calidad de los servicios.	X		X		X	
19	Se percibe el trabajo en equipo del personal que presta el servicio.	X		X		X	
20	Frente a un problema, percibe al personal motivado, demostrando interés en solucionarlo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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



Mg. Miñano Ruiz Elbert William  
DNI 3296688

Nuevo Chimbote, 16 de Agosto del 2020

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>CONOCIMIENTOS</b>							
1	¿Los carteles, letreros y flechas del Servicio de Farmacia central le parecen adecuados?	✓		✓		✓		
2	¿El Servicio de Farmacia central cuenta con un lugar de espera para la atención?	✓		✓		✓		
3	¿La sala de espera del servicio de farmacia central cuenta con sillas cómodas?	✓		✓		✓		
4	¿La sala de espera del servicio de farmacia central es agradable?	✓		✓		✓		
5	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente cuando llegó al Servicio de Farmacia central, sin importar su condición socioeconómica?	✓		✓		✓		
6	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	✓		✓		✓		
7	¿El personal cuenta con la debida identificación?	✓		✓		✓		
8	¿El Químico Farmacéutico o personal Técnico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles sobre el producto farmacéutico entregado?	✓		✓		✓		
	<b>SENTIMIENTOS</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
9	¿El Servicio de Farmacia central le dio los medicamentos que recetó el médico tratante?	✓		✓		✓		
10	¿La atención en el Servicio de Farmacia central fue rápida?	✓		✓		✓		
11	¿La atención en caja de admisión de farmacia central fue rápida?	✓		✓		✓		
12	¿La entrega de los productos farmacéuticos fue en su totalidad según la receta médica?	✓		✓		✓		
13	¿El personal del Servicio de Farmacia central que le atendió, le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
14	¿Durante su consulta sobre un producto farmacéutico, la respuesta fue aceptable?	✓		✓		✓		
15	¿Cuándo consulta sobre un producto farmacéutico al personal del Servicio de Farmacia central fue convincente?	✓		✓		✓		
	<b>ACTITUDES</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	¿El personal del Servicio de Farmacia central que le atendió le entregó todos los productos farmacéuticos según la receta médica?	✓		✓		✓		

17	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	✓		✓		✓	
18	¿El personal del Servicio de Farmacia central le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓	
19	¿El personal del Servicio de Farmacia central le mostró interés para solucionar cualquier inconveniente que se presentó durante su atención?	✓		✓		✓	
20	¿El personal del Servicio de Farmacia central le explicó a usted o a sus familiares sobre los productos farmacéuticos recibidos?	✓		✓		✓	
21	¿El personal del Servicio de Farmacia central le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos con respecto al tratamiento según la receta médica?	✓		✓		✓	
22	¿El personal del Servicio de Farmacia central le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió según la receta médica: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable



Mg. Ruiz Ubillus Jorge Arando  
DNI 40425133

Nuevo Chimbote, 16 de Agosto del 2020

## Anexo 06: Cálculo del tamaño de la muestra

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

**Población de estudio:** Se consideró como población a los pacientes ambulatorios que prestaron atención en farmacia del Centro de Salud Yugoslavo en el año 2020, de los cuales fueron un total de 140 pacientes.

En esta investigación, para realizar el valor de la muestra se empleó esta fórmula:

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

Donde:

$n$  = muestra

$Z$  = valor de 1.96

$p$  = valor de 0.50

$q$  = valor de 0.50

$N$  = tamaño del universo = 140

$e$  = error con un valor de 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 140}{(0.05)^2 \cdot (140-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 102$$

Muestra ( $n$ ) finalmente la fórmula arrojó el valor de  $n = 102$  pacientes

## Anexo 07: Autorización de la Institución donde se aplicó la Investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

Nuevo Chimbote, 25 de Julio 2020

Oficio N°345-2020-CSY-NUEVOCHIMBOTE

Sr.  
Mg. JORGE VARGAS LLUMPO  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presenta.-

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA APLICAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tengo el honor de dirigirme a su persona para expresarle un cordial saludo y a la vez comunicarle que se autoriza y se le brindará las facilidades al Sr. Jonathan Luis Rodríguez Paredes para que pueda desarrollar la aplicación de su trabajo de investigación con la finalidad de obtener el grado de Magíster en la Universidad que usted dirige.

Agradeciendo la atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

COMANDO REGIONAL DEL SERVICIO REGIONAL DE LOS PROFESORES DE SALUD DE LAMBAYEQUE  
TAP Jonathan Carlos Rosalendo  
MEDICINA LE ASES. PROFESOR  
M.D.T.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE INVESTIGACIÓN  
COMANDO REGIONAL DE LOS PROFESORES DE SALUD DE Tarma  
Dr. Jorge Luis Vargas Rodríguez  
C. P. 50037  
MEDICO JEFE

### Anexo 8: Base de Datos

V(1)= Gestión de abastecimiento de medicamentos																				V(2)= Satisfacción de los pacientes																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	
2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2		
4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	4	2	2
2	2	3	2	4	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	1	1	
4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	2	2	4	2	4	2	2	2	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	3	
4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3		
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	
4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	5	4	2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	5	4	5	4	4	4	
4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	2	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5		
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4		
5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5		

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

N°	Información para la estimación de necesidades							Programación del requerimiento del stock de los productos								Evaluación de la programación						TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	T	7	8	9	10	11	12	13	T	14	15	16	17	18	19		20	T
1	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	4	29	82
2	5	5	4	5	5	5	29	4	3	5	4	5	4	5	30	4	5	5	4	5	5	5	33	92
3	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	5	4	32	4	4	5	4	5	4	5	31	90
4	4	4	5	4	5	5	27	5	5	4	5	4	4	4	31	5	4	4	5	4	5	5	32	90
5	3	5	3	4	4	4	23	4	5	4	4	4	4	3	28	3	3	5	3	4	4	4	26	77
6	4	4	4	5	4	3	24	3	4	4	4	5	4	5	29	4	4	4	4	5	4	3	28	81
7	5	3	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	3	29	5	5	3	4	4	4	4	29	82
8	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	5	30	5	4	5	5	4	4	4	31	87
9	4	5	4	5	4	4	26	5	3	4	4	4	4	5	29	4	4	5	4	5	4	4	30	85
10	4	5	4	5	4	3	25	4	4	4	5	5	4	5	31	5	4	5	4	5	4	3	30	86
11	5	5	5	4	3	4	26	4	4	5	4	4	5	3	29	3	5	5	5	4	3	4	29	84
12	4	4	4	4	4	5	25	3	5	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	5	30	83
13	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	5	5	4	4	30	5	3	3	3	3	3	4	24	73
14	4	4	5	4	4	4	25	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	4	29	80
15	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	4	4	5	4	30	5	5	5	5	4	4	4	32	89
16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	4	4	31	5	4	4	4	4	4	4	29	84
17	4	4	5	5	4	3	25	5	5	4	4	4	5	4	31	3	4	4	5	5	4	3	28	84
18	4	5	4	4	3	4	24	4	3	4	5	4	4	3	27	4	4	5	4	4	3	4	28	79
19	5	3	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	5	5	33	5	5	3	4	4	4	4	29	86
20	4	4	5	5	4	4	26	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	5	5	4	4	31	86
21	4	5	4	5	5	5	28	3	5	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	5	5	5	33	89
22	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	5	4	4	4	29	4	3	4	3	4	4	4	26	77
23	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	4	5	4	4	32	5	4	4	5	4	4	4	30	87
24	4	3	5	5	4	3	24	4	5	4	4	4	4	4	29	3	4	3	5	5	4	3	27	80
25	5	4	4	4	3	4	24	4	3	4	4	4	4	4	27	5	5	4	4	4	3	4	29	80
26	5	4	5	4	4	4	26	4	5	4	4	5	4	5	31	4	5	4	5	4	4	4	30	87
27	4	5	5	3	4	4	25	4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	5	5	3	4	4	29	84
28	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	3	5	4	4	27	5	3	4	4	4	4	4	28	78
29	5	4	4	4	5	4	26	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	4	4	4	5	4	30	83
30	4	3	3	5	4	4	23	4	5	4	3	4	5	4	29	5	4	3	3	5	4	4	28	80
31	4	4	5	4	4	3	24	4	5	5	4	4	4	4	30	5	4	4	5	4	4	3	29	83

32	5	4	4	4	3	4	24	4	5	4	4	5	4	4	30	5	5	4	4	4	3	4	29	83
33	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	5	4	5	4	4	30	85
34	3	4	5	4	3	4	23	4	5	4	4	4	4	4	29	5	3	4	5	4	3	4	28	80
35	5	4	4	3	4	4	24	3	5	5	4	4	4	3	28	3	5	4	4	3	4	4	27	79
36	5	5	5	4	4	3	26	4	5	4	5	5	5	4	32	5	5	5	5	4	4	3	31	89
37	4	4	5	5	4	4	26	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	5	4	4	30	85
38	4	4	3	4	3	4	22	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	3	4	3	4	27	78
39	5	4	4	3	4	4	24	3	5	5	4	4	4	3	28	3	5	4	4	3	4	4	27	79
40	5	5	5	4	4	3	26	4	5	4	5	5	5	4	32	5	5	5	5	4	4	3	31	89
41	4	4	5	5	4	4	26	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	5	4	4	30	85
42	4	4	3	4	3	4	22	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	3	4	3	4	27	78
43	4	5	4	3	5	4	25	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	5	4	3	5	4	29	79
44	5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	4	5	5	4	4	32	90
45	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	4	5	3	3	27	4	4	5	4	4	4	3	28	79
46	3	3	4	4	4	3	21	4	5	4	4	4	4	4	29	5	3	3	4	4	4	3	26	76
47	5	4	3	4	4	4	24	3	5	4	4	4	4	4	28	5	5	4	3	4	4	4	29	81
48	4	5	4	5	4	4	26	4	3	4	4	4	4	4	27	5	4	5	4	5	4	4	31	84
49	4	4	5	4	3	4	24	4	5	5	4	5	4	5	32	4	4	4	5	4	3	4	28	84
50	5	5	4	3	4	4	25	4	4	4	4	4	3	4	27	5	5	5	4	3	4	4	30	82
51	4	3	4	4	4	3	22	5	5	4	4	4	5	4	31	5	4	3	4	4	4	3	27	80
52	4	5	5	4	4	4	26	4	5	5	5	4	4	4	31	3	4	5	5	4	4	4	29	86
53	3	4	5	5	3	4	24	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	4	5	5	3	4	28	78
54	5	5	5	4	4	4	27	4	4	5	4	4	4	5	30	5	5	5	5	4	4	4	32	89
55	4	4	4	4	4	5	25	3	4	4	4	4	3	4	26	5	4	4	4	4	4	5	30	81
56	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	5	4	4	30	4	4	5	4	4	4	4	29	84
57	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	4	4	4	26	5	4	3	4	3	4	3	26	73
58	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	5	5	5	4	4	33	91
59	5	4	4	4	5	4	26	4	5	5	4	4	5	5	32	5	5	4	4	4	5	4	31	89
60	3	5	4	4	4	3	23	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	5	4	4	4	3	27	77
61	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	4	29	82
62	5	4	5	4	4	4	26	5	5	4	5	5	5	4	33	4	5	4	5	4	4	4	30	89
63	4	3	3	3	3	3	19	3	5	4	4	4	4	4	28	5	4	3	3	3	3	3	24	71
64	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	5	5	31	5	4	4	4	4	4	4	29	84
65	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	4	4	4	4	31	4	5	5	5	4	4	4	31	89
66	3	5	4	4	3	5	24	4	3	4	4	5	4	3	27	4	3	5	4	4	3	5	28	79
67	4	5	4	4	4	4	25	3	3	4	3	4	3	4	24	4	4	5	4	4	4	4	29	78
68	5	3	5	5	4	4	26	4	5	5	4	4	4	4	30	5	5	3	5	5	4	4	31	87

69	4	4	4	3	4	3	22	4	3	4	4	5	4	5	29	5	4	4	4	3	4	3	27	78
70	4	4	3	4	5	4	24	5	5	4	5	4	5	4	32	5	4	4	3	4	5	4	29	85
71	3	5	5	4	4	3	24	5	4	4	4	4	4	4	29	4	3	5	5	4	4	3	28	81
72	5	4	4	5	4	4	26	4	5	5	4	5	4	4	31	5	5	4	4	5	4	4	31	88
73	4	4	4	4	4	4	24	3	5	4	5	4	3	4	28	5	4	4	4	4	4	4	29	81
74	4	3	5	4	4	4	24	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	3	5	4	4	4	29	83
75	4	5	4	3	4	4	24	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	5	4	3	4	4	29	82
76	5	4	4	5	3	3	24	4	5	4	5	5	5	4	32	4	5	4	4	5	3	3	28	84
77	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	5	4	28	4	4	4	3	4	4	4	27	78
78	3	4	5	4	4	4	24	5	5	3	3	4	4	4	28	5	3	4	5	4	4	4	29	81
79	5	5	5	4	4	3	26	4	5	4	5	5	5	4	32	5	5	5	5	4	4	3	31	89
80	4	4	5	5	4	4	26	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	5	4	4	30	85
81	4	4	3	4	3	4	22	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	3	4	3	4	27	78
82	4	5	4	3	5	4	25	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	5	4	3	5	4	29	79
83	5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	4	5	5	4	4	32	90
84	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	4	5	3	3	27	4	4	5	4	4	4	3	28	79
85	3	3	4	4	4	3	21	4	5	4	4	4	4	4	29	5	3	3	4	4	4	3	26	76
86	5	4	3	4	4	4	24	3	5	4	4	4	4	4	28	5	5	4	3	4	4	4	29	81
87	4	5	4	5	4	4	26	4	3	4	4	4	4	4	27	5	4	5	4	5	4	4	31	84
88	4	3	5	4	5	4	25	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	3	5	4	5	4	29	79
89	4	5	4	3	4	4	24	5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	5	4	3	4	4	29	84
90	5	4	4	5	4	3	25	4	4	4	4	5	3	4	28	5	5	4	4	5	4	3	30	83
91	4	4	3	4	4	3	22	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	3	4	4	3	26	77
92	3	4	5	4	4	4	24	3	5	4	4	4	4	4	28	5	3	4	5	4	4	4	29	81
93	4	4	3	4	3	4	22	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	3	4	3	4	27	78
94	4	5	4	3	5	4	25	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	5	4	3	5	4	29	79
95	5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	4	5	5	4	4	32	90
96	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	4	5	3	3	27	4	4	5	4	4	4	3	28	79
97	3	3	4	4	4	3	21	4	5	4	4	4	4	4	29	5	3	3	4	4	4	3	26	76
98	5	4	3	4	4	4	24	3	5	4	4	4	4	4	28	5	5	4	3	4	4	4	29	81
99	4	5	4	5	4	4	26	4	3	4	4	4	4	4	27	5	4	5	4	5	4	4	31	84
100	4	3	5	4	5	4	25	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	3	5	4	5	4	29	79
101	4	5	4	3	4	4	24	5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	5	4	3	4	4	29	84
102	5	4	4	5	4	3	25	4	4	4	4	5	3	4	28	5	5	4	4	5	4	3	30	83
PROMEDIO							25	PROMEDIO							29	PROMEDIO							29	82.54

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

N°	Conocimientos								Sentimientos								Actitudes								TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	T	8	9	10	11	12	13	14	T	15	16	17	18	19	20	21	22		T
1	5	4	4	4	5	4	4	30	5	4	4	5	5	5	4	32	4	5	4	4	4	5	5	4	35	97
2	5	5	4	5	5	5	4	33	3	5	5	5	4	5	4	31	5	5	5	4	5	5	5	5	39	103
3	4	5	4	5	4	5	4	31	4	4	4	5	5	4	5	31	5	4	5	4	5	4	4	5	36	98
4	4	4	5	4	5	5	5	32	5	4	4	4	4	5	4	30	5	4	4	5	4	5	5	5	37	99
5	3	5	3	4	4	4	4	27	5	3	5	4	4	5	4	30	4	3	5	3	4	4	5	4	32	89
6	4	4	4	5	4	5	5	31	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	5	4	4	5	35	94
7	5	3	4	4	4	4	4	28	4	4	3	5	5	4	4	29	4	5	3	4	4	4	4	4	32	89
8	4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	5	5	5	31	4	4	5	5	4	4	5	4	35	96
9	4	5	4	5	4	4	5	31	3	4	4	4	4	4	5	28	5	4	5	4	5	4	4	4	35	94
10	4	5	4	5	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	5	4	4	3	33	90
11	5	5	5	4	5	4	4	32	4	4	4	5	5	4	5	31	5	5	5	5	4	5	4	4	37	100
12	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	4	4	4	4	4	5	34	95
13	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	5	29	4	3	3	3	3	3	4	4	27	79
14	4	4	5	4	4	4	4	29	3	4	4	3	5	5	4	28	4	4	4	5	4	4	5	4	34	91
15	5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	4	4	5	5	4	31	5	5	5	5	4	4	5	4	37	99
16	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	3	5	4	4	5	30	5	4	4	4	4	4	4	4	33	91
17	4	4	5	5	4	3	5	30	5	4	5	4	5	5	5	33	4	4	4	5	5	4	5	3	34	97
18	4	5	4	4	3	4	4	28	3	3	4	4	4	4	4	26	5	4	5	4	4	3	4	4	33	87
19	5	3	4	4	4	4	4	28	5	4	4	5	5	4	4	31	5	5	3	4	4	4	4	4	33	92
20	4	4	5	5	4	4	4	30	5	4	5	4	4	5	5	32	4	4	4	5	5	4	5	4	35	97
21	4	5	4	5	5	5	3	31	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	5	4	5	5	4	5	37	97
22	5	4	3	4	4	4	4	28	4	3	4	4	5	5	4	29	5	5	4	3	4	4	5	4	34	91
23	4	4	5	4	4	4	5	30	5	4	5	5	4	4	4	31	4	4	4	5	4	4	4	4	33	94

24	4	3	5	5	4	3	4	28	5	4	3	4	4	5	4	29	4	4	3	5	5	4	5	3	33	90
25	5	4	4	4	3	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27	5	5	4	4	4	3	4	4	33	88
26	5	4	5	4	4	4	4	30	5	4	5	4	4	5	5	32	5	5	4	5	4	4	5	4	36	98
27	4	5	5	3	4	4	4	29	5	5	4	5	4	4	4	31	4	4	5	5	3	4	4	4	33	93
28	3	4	4	4	4	4	3	26	4	4	4	4	5	4	4	29	4	3	4	4	4	4	4	4	31	86
29	5	4	4	4	5	4	4	30	4	4	3	3	4	4	4	26	5	5	4	4	4	5	4	4	35	91
30	4	3	3	5	4	4	4	27	5	4	4	4	5	4	3	29	5	4	3	3	5	4	4	4	32	88
31	4	4	5	4	4	3	4	28	5	3	4	5	4	5	4	30	4	4	4	5	4	4	5	3	33	91
32	5	4	4	4	3	4	4	28	5	4	5	4	4	4	4	30	4	5	4	4	4	3	4	4	32	90
33	4	5	4	5	4	4	5	31	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	5	4	4	4	35	94
34	3	4	5	4	3	4	4	27	5	3	4	4	5	4	4	29	4	3	4	5	4	3	4	4	31	87
35	5	4	4	3	4	4	3	27	5	4	4	5	4	4	4	30	4	5	4	4	3	4	4	4	32	89
36	5	5	5	4	4	3	5	31	5	3	4	4	5	4	5	30	5	5	5	5	4	4	4	3	35	96
37	4	4	5	5	4	4	4	30	5	4	5	4	4	5	4	31	4	4	4	5	5	4	5	4	35	96
38	4	4	3	4	3	4	4	26	5	3	5	4	4	5	4	30	3	4	4	3	4	3	5	4	30	86
39	5	4	4	3	4	4	3	27	5	4	4	5	4	4	4	30	4	5	4	4	3	4	4	4	32	89
40	5	5	5	4	4	3	4	30	5	3	4	4	5	4	5	30	4	5	5	5	4	4	4	3	34	94
41	4	4	5	5	4	4	4	30	5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	5	5	4	4	4	34	94
42	4	4	3	4	3	4	4	26	5	3	5	4	4	5	4	30	3	4	4	3	4	3	5	4	30	86
43	4	5	4	3	5	4	4	29	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	5	4	3	5	4	4	33	88
44	5	4	5	5	4	4	5	32	5	4	4	5	4	5	4	31	4	5	4	5	5	4	5	4	36	99
45	4	5	4	4	4	3	4	28	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	5	4	4	4	4	3	32	86
46	3	3	4	4	4	3	4	25	5	4	4	4	4	5	4	30	4	3	3	4	4	4	5	3	30	85
47	5	4	3	4	4	4	3	27	5	4	5	4	4	4	4	30	3	5	4	3	4	4	4	4	31	88
48	4	5	4	5	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	5	4	5	4	4	4	34	91
49	4	4	5	4	3	4	4	28	5	4	4	5	4	4	5	31	4	4	4	5	4	3	4	4	32	91
50	5	5	4	3	3	4	4	28	4	4	5	4	3	4	4	28	5	5	5	4	3	3	4	4	33	89
51	4	3	4	4	4	3	5	27	5	3	4	4	5	4	3	28	3	4	3	4	4	4	4	3	29	84

52	4	5	5	4	4	4	4	30	5	4	4	5	4	5	4	31	4	4	5	5	4	4	5	4	35	96
53	3	4	5	5	3	4	3	27	3	4	5	4	4	4	4	28	4	3	4	5	5	3	4	4	32	87
54	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	5	5	4	4	5	31	4	5	5	5	4	4	4	4	35	97
55	4	4	4	4	4	5	3	28	4	4	4	4	3	5	4	28	4	4	4	4	4	4	5	5	34	90
56	4	5	4	4	4	4	4	29	5	3	4	4	4	3	4	27	4	4	5	4	4	4	3	4	32	88
57	4	3	4	3	4	3	4	25	3	4	4	4	4	4	4	27	5	4	3	4	3	4	4	3	30	82
58	5	5	5	5	4	4	5	33	5	4	5	4	4	4	5	31	5	5	5	5	5	4	4	4	37	101
59	5	4	4	4	5	4	4	30	5	4	4	5	5	4	4	31	4	5	4	4	4	5	4	4	34	95
60	3	5	4	4	4	3	4	27	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	5	4	4	4	4	3	31	84
61	4	4	4	4	4	4	3	27	5	4	5	5	4	5	4	32	4	4	4	4	4	4	5	4	33	92
62	5	4	5	4	4	4	5	31	5	4	4	4	5	4	5	31	4	5	4	5	4	4	4	4	34	96
63	4	3	3	3	3	3	3	22	5	4	3	4	4	4	4	28	3	4	3	3	3	3	4	3	26	76
64	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	5	4	4	30	5	4	4	4	4	4	4	4	33	91
65	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	5	4	4	4	31	4	5	5	5	5	4	4	4	36	100
66	3	5	4	4	3	5	4	28	3	4	4	4	4	3	3	25	4	3	5	4	4	3	3	5	31	84
67	4	5	4	4	4	4	3	28	3	4	5	4	3	4	4	27	4	4	5	4	4	4	4	4	33	88
68	5	3	5	5	4	4	4	30	5	4	4	5	4	5	5	32	5	5	3	5	5	4	5	4	36	98
69	4	4	4	3	4	3	4	26	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	3	4	4	3	30	82
70	4	4	3	4	5	4	5	29	5	4	4	4	5	4	4	30	5	4	4	3	4	5	4	4	33	92
71	3	5	5	4	4	3	5	29	3	4	4	4	4	3	4	26	4	3	5	5	4	4	3	3	31	86
72	5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	5	5	4	4	4	31	4	5	4	4	5	4	4	4	34	95
73	4	4	4	4	4	4	3	27	5	4	4	4	3	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	86
74	4	3	5	4	4	4	4	28	5	3	4	4	4	5	4	29	3	4	3	5	4	4	5	4	32	89
75	4	5	4	3	4	4	4	28	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	4	4	32	90
76	5	4	4	5	3	3	4	28	5	4	4	4	5	4	4	30	3	5	4	4	5	3	4	3	31	89
77	4	4	3	4	4	4	4	27	3	3	4	4	5	4	5	28	4	4	4	3	4	4	4	4	31	86
78	3	4	5	4	4	4	5	29	5	4	4	3	4	4	4	28	4	3	4	5	4	4	4	4	32	89
79	5	5	5	4	4	3	4	30	5	3	4	4	5	4	5	30	4	5	5	5	4	4	4	3	34	94

80	4	4	5	5	4	4	4	30	5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	5	5	4	4	4	34	94	
81	4	4	3	4	3	4	4	26	5	3	5	4	4	5	4	30	3	4	4	3	4	3	5	4	30	86	
82	4	5	4	3	5	4	4	29	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	5	4	3	5	4	4	33	88	
83	5	4	5	5	4	4	5	32	5	4	4	5	4	5	4	31	4	5	4	5	5	4	5	4	36	99	
84	4	5	4	4	4	3	4	28	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	5	4	4	4	4	3	32	86	
85	3	3	4	4	4	3	4	25	5	4	4	4	4	5	4	30	4	3	3	4	4	4	5	3	30	85	
86	5	4	3	4	4	4	3	27	5	4	3	4	4	4	4	28	3	5	4	3	4	4	4	4	31	86	
87	4	5	4	3	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	5	4	3	4	4	4	32	87	
88	5	4	4	5	4	3	4	29	4	4	4	4	4	5	4	29	4	5	4	4	5	4	5	3	34	92	
89	4	4	4	4	4	3	4	27	5	4	4	3	3	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	3	31	84	
90	4	3	5	4	4	4	3	27	5	4	4	4	4	5	4	30	4	4	3	5	4	4	5	4	33	90	
91	4	5	4	3	4	4	4	28	3	4	5	4	4	4	4	28	3	4	5	4	3	4	4	4	31	87	
92	5	4	4	5	4	4	5	31	5	4	5	4	4	4	4	30	4	5	4	4	5	4	4	4	34	95	
93	4	4	3	4	3	4	4	26	5	3	5	4	4	5	4	30	3	4	4	3	4	3	5	4	30	86	
94	4	5	4	3	5	4	4	29	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	5	4	3	5	4	4	33	88	
95	5	4	5	5	4	4	5	32	5	4	4	5	4	5	4	31	4	5	4	5	5	4	5	4	36	99	
96	4	5	4	4	4	3	4	28	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	5	4	4	4	4	3	32	86	
97	3	3	4	4	4	3	4	25	5	4	4	4	4	5	4	30	4	3	3	4	4	4	5	3	30	85	
98	5	4	3	4	4	4	3	27	5	4	3	4	4	4	4	28	3	5	4	3	4	4	4	4	31	86	
99	4	5	4	3	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	5	4	3	4	4	4	32	87	
100	5	4	4	5	4	3	4	29	4	4	4	4	4	5	4	29	4	5	4	4	5	4	5	3	34	92	
101	4	4	4	4	4	3	4	27	5	4	4	3	3	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	3	31	84	
102	4	3	5	4	4	4	3	27	5	4	4	4	4	5	4	30	4	4	3	5	4	4	5	4	33	90	
PROMEDIO								28.59	PROMEDIO								29.14	PROMEDIO								33	90.70

## **Anexo 9: Artículo Científico**

### **1. TÍTULO**

Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020

### **2. AUTOR:**

Jonathan Luis Rodriguez Paredes, chino\_16122@hotmail.com

### **3. RESUMEN**

La presente investigación sobre Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote - 2020, tuvo como objetivo establecer cómo es que influye la gestión de abastecimiento de medicamentos para cubrir las necesidades que tienen las personas que acuden para ser atendidos en el Centro de Salud Yugoslavo, 2020.

El modelo de la investigación que se desarrolló está enmarcada en una investigación y/o análisis cuantitativo, donde el modelo tiene un prototipo descriptivo correlacional. El número de habitantes está formado por 140 pacientes del Centro de Salud Yugoslavo. El muestreo está formado por 102 pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, cantidad de personas que se obtuvo al emplear la fórmula de estadística, así mismo se empleó el muestreo al azar. El método que se empleó fue la encuesta y como parte del instrumento empleado fue el cuestionario elaborado por veinte ítems a la variable denominada gestión de abastecimiento de medicamentos, y veintidós a la variable satisfacción de los pacientes; el mecanismo es autenticado por personas expertas que establecieron la viabilidad dando como resultado Alpha Cronbach ( $\alpha = 0,954$ ) quien dispuso de una notable fiabilidad.

Se utilizó el ensayo paramétrico Rho Spearman con un rango de alcance de 0.05 para fundamentar la relación de ambas variables.

**Palabras clave:** Gestión de abastecimiento de medicamentos, satisfacción de los pacientes, Centro de Salud Yugoslavo.

#### **4. ABSTRACT**

This research on the influence of drug supply management on patient satisfaction at the “Yugoslavo” Health Center, Nuevo Chimbote - 2020, aimed to establish how drug supply management influences to meet the needs that have people who come to be cared for at the Yugoslav Health Center, 2020.

The research model that was developed is framed in an investigation and / or quantitative analysis, where the model has a descriptive correlational prototype. The population is made up of 140 patients from the Yugoslav Health Center. The sampling is made up of 102 patients from the Yugoslav Health Center, the number of people obtained using the statistical formula, and random sampling was also used. The method used was the survey and as part of the instrument used was the questionnaire prepared by twenty items to the variable called medication supply management, and twenty-two to the variable patient satisfaction; the mechanism is authenticated by expert people who established the viability resulting in Alpha Cronbach ( $\alpha = 0.954$ ) who had remarkable reliability.

The Rho Spearman parametric test with a range of 0.05 was used to support the connection of both variables.

**Keywords:** Medication supply management, patient satisfaction, Yugoslav Health Center.

#### **5. INTRODUCCIÓN**

Una de las principales problemáticas que enfrentan los Centros de Atenciones Médicas de categorías medias y menores tales como las postas médicas y/o centros de salud en nuestro país, es el desabastecimiento de medicamentos de primera elección del casi el 40% del requerimiento total del Petitorio Nacional, que según el Ministerio de Salud del Perú (2019), es fundamental y necesario para la atención, medicación y recuperación de los pacientes lo cual genera una serie de insatisfacciones, molestias y las recuperaciones parciales o no recuperaciones de los pacientes de las diversas especializaciones, Arguedas, J. (2016). Estas insatisfacciones han dado como resultado tratamientos inadecuados y han generado el deterioro institucional, con quejas y reclamos, que derivan de la insatisfacción de los pacientes cuya necesidad primordial es la salud el cual pone en riesgo su integridad.

## **6. MARCO TEÓRICO**

El Ministerio de Salud del Perú (2019), señala que “La elección de Medicamentos que son adquiridos de primera mano se efectúa a partir del 2010, según el Petitorio Único de Medicamentos Esenciales (PNUME). Esta certificación normativa da como prioridad una variedad de medicamentos que legaliza su dispensación, prescripción, utilización y adquisición en los diferentes grados de atención”, Martínez, E. (2016). Asimismo, los fármacos y medicamentos es regulado por el Sistema Integrado de medicamentos y materiales médicos (SISMED) cuya herramienta está orientado, fiscalizado y vigilado por la Dirección General de Medicamentos, Insumo y Drogas, Diario Gestión (2017)

El problema de desabastecimiento de medicamentos no solo ocurre en otras ciudades del país o en el extranjero, sino también en nuestra localidad, Urbina, A. (2015). En el distrito de Nuevo Chimbote es frecuente observar a nuestras postas y centro de salud de nuestros alrededores para darse cuenta que la escasez de medicamentos esenciales de primera elección en la mayoría de los establecimientos no cuentan con los productos que debería tener todo establecimiento para la atención de los pacientes, manifestando sus molestias y malestares por lo que se ven en la necesidad y obligación de adquirirlas en establecimientos privados donde el precio sobrepasa hasta más de 10 veces del precio del sector público, generándose así mismo un desbalance en su canasta familiar. Estos grupos de pacientes están constituidos principalmente por 85% de personas de bajo recursos que cuentan con SIS de acuerdo al informe realizado por el centro de Salud Yugoslavo en el presente año. Esta situación nos conlleva a realizar la investigación por ser un tema relacionado a interés público en el que no solo se afectan a los pacientes del Centro de salud Yugoslavo, sino a todos los habitantes del distrito de Nuevo Chimbote

Por lo expuesto en esta investigación se planteó el siguiente problema:

¿Qué influencia tiene la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020?

Para dar respuesta al problema planteado, se formuló el siguiente objetivo:

Determinar la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020, para conocer la importancia entre ambas variables.

Para comprobar la relación para estas variables se ha planteado la siguiente hipótesis:

Hi: Si existe relación de la influencia de la Gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020.

## **7. METODOLOGÍA**

El diseño de este trabajo es de origen no experimental, de corte transversal y tipo correlacional.

La población estuvo conformada por 140 pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud Yugoslavo y el tamaño de la muestra resultó ser 102 pacientes. Se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y se empleó un cuestionario con variedades de preguntas que fueron realizadas a los pacientes según las variables de estudio.

La validación de los instrumentos para la recopilación de datos fue evaluada mediante juicio de dos especialistas.

Los resultados obtenidos se analizaron mediante SPSS 21 y los datos obtenidos se presentan en tablas y figuras estadísticas.

## **8. RESULTADOS**

Al realizar el análisis estadístico de la encuesta se determinó que la influencia de la administración de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020, tiene como consecuencia  $r=0,619$ , valor que determina que la variable influencia de la gestión de abastecimiento de medicamento tiene relación significativa ( $p<0,00$ ) en grado moderado ( $r=0,619$ ) con la variable satisfacción de los pacientes.

Lo mismo con la dimensión conocimientos el cual se observa que, hay una relación con la variable influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos, cuya correlación es moderada porque presenta un valor positivo ( $r=0,684$ )

Se aprecia una relación de la dimensión información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes, cuyo valor correlacional positivo moderado ( $r_s=0,431$ ).

Observamos una correlación existente entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes, teniendo una valor correlacional positivo ( $r_s=0,322$ ).

## **9. DISCUSIÓN**

La finalidad de este estudio era establecer la relación de la influencia de la administración de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020, y dado los resultados alcanzados, se logró establecer la relación de las dos variables, obteniendo como consecuencia  $r=0,619$ , valor que determina que la variable influencia de la gestión de abastecimiento de medicamento tiene relación significativa ( $p<0,00$ ) en grado moderado ( $r_s=0,619$ ) con la variable satisfacción de los pacientes.

En función de los resultados alcanzados, se valida la hipótesis planteada: si hay relación de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamento y la satisfacción de los pacientes del centro de salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020

Tenemos en la tabla 14 la dimensión conocimientos el cual se observa que, hay una relación con la variable influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos, cuya correlación es moderada porque presenta un valor positivo ( $r=0,684$ ) estadística que es compartida por Hernández (2016) donde determina que la variable influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos está relacionada con los conocimientos que deberían tener los pacientes de los medicamentos que cubran sus necesidades.

Así mismo en la tabla 15 se aprecia una relación de la dimensión información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes, cuyo valor correlacional positivo moderado ( $r_s=0,431$ ) afirma la relación que existe entre la estimación de las necesidades para un correcto abastecimiento y la satisfacción de los pacientes al recibir sus tratamientos completos.

De la tabla 16 observamos una correlación existente entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes, teniendo un valor correlacional positivo ( $r_s=0,322$ ) lo que confirma que dicha relación de la programación del requerimiento del stock de los productos es fundamental para contar un abastecimiento adecuado y poder dispensar el tratamiento correcto que permita la plena satisfacción de los pacientes.

Habiéndose logrado demostrar la relación entre ambas variables, queda aceptada y aprobada la hipótesis inicial, con lo que confirmamos que la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos incide directamente en la satisfacción de los pacientes, y que es sumamente importante mejorar la eficiencia del abastecimiento de medicamentos.

## **10. CONCLUSIONES**

En base al objetivo general, de acuerdo a la tabla 13, llegamos a concluir que se tiene relación moderada ( $r=0,619$ ) de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote - 2020. Así como también, referente a la hipótesis general, se ha probado que hay relación ( $p=0.000 < 0.05$ ), de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los pacientes, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

En base al objetivo específico N°1, de acuerdo a la tabla 14, llegamos a la conclusión que se tiene relación de correlación moderada ( $r=0,684$ ) entre la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y los conocimientos que se tiene sobre los medicamentos que cubren su necesidad para la satisfacción de los pacientes del Centro de salud Yugoslavo, 2020. Así como también, referente a la hipótesis general, se ha probado que hay relación ( $p=0.000 < 0.05$ ), de la influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos y los conocimientos, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

En base al objetivo específico N°2, de acuerdo a la tabla 15, llegamos a la conclusión que se tiene relación de correlación moderada ( $r=0,431$ ) de la información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, 2020. Así como también, referente a la hipótesis

general, se ha probado que hay relación ( $p=0.000 < 0.05$ ), de la información para la estimación de las necesidades y la satisfacción de los pacientes, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

En base al objetivo específico N°3, de acuerdo a la tabla 16, llegamos a la conclusión que se tiene relación de correlación moderada ( $r=0,322$ ) entre la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes del Centro de salud Yugoslavo, 2020. Así como también, referente a la hipótesis general, se ha probado que hay relación ( $p=0.000 < 0.05$ ), de la programación del requerimiento del stock de los productos y la satisfacción de los pacientes, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

## **11. REFERENCIAS**

Cabrera, K. (2018). Evaluación del servicio al cliente para elevar su nivel de calidad en los Hospitales Privados de la cabecera departamental de Quetzaltenango. Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Camisón, González. (2015) Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Editorial Pearson Prentice Hall.

Canales (2017). Encuesta basada en opiniones, actitudes o sugerencias

Chiavenato (2015). Dimensiones de la gestión de abastecimiento, 2 Ed – Ediciones Mc.Graw – Hill, México D.F, 1993.

Contreras, A. (2016). Evaluación y propuestas para mejorar la calidad del servicio entregado a los químicos farmacéuticos de farmacias cruz verde a través del servicio de información de medicamento, tesis para obtener el grado de magister en Gerencia de los Servicios de Salud en la Universidad Austral de Chile.