



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios
en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Flores Borrero, Genesis Belen (orcid.org/0000-0002-5198-6178)

ASESOR:

Mg. Ruiz Barrera, Lazaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

CO-ASESOR:

Mg. Ramirez Huerta, Valiente Pantaleon (orcid.org/0000-0002-9297-056X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA — PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a Dios quien me brinda salud, sabiduría e inteligencia como ofrenda a su infinito amor, también le dedico con todo mi corazón, el resultado y esfuerzo de toda esta trayectoria investigativa a mi hijo, a mis hermanas y a mis padres que en su momento me guiaron a ser la persona que soy, con principios, valores, perseverancia y amor que me caracterizan. En especial a mi hermana Linda, por ese apoyo, paciencia y refugio incondicional que puedo encontrar en ella día a día.

Agradecimiento

Gracias Dios por tener el privilegio de continuar adquiriendo conocimientos, gracias a la oportunidad que brinda de la universidad César Vallejo, quien me abre sus puertas para realizar mi maestría, a mi docente tutor el Maestro Ruiz Barrera Lázaro, a mis compañeros Alisson Zúñiga, Kleiderman Vargas, que me ayudaron con su tiempo e instrucciones a lo largo de la realización de mi tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÒRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación del instrumento	18
Tabla 2. Cálculo del alfa de Cronbach	18
Tabla 3. Distribución de frecuencias de variable gestión de suministros	19
Tabla 4. Porcentaje de frecuencias de las dimensiones de variable gestión	23
Tabla 5. Distribución de frecuencias de variable satisfacción de usuarios.	24
Tabla 6. Porcentaje de frecuencias de las dimensiones de variable satisfacción	25
Tabla 7. Prueba de normalidad	26
Tabla 8. Contrastación de hipótesis general	27
Tabla 9. Contrastación de hipótesis específica 1	227
Tabla 10. Contrastación de hipótesis específica 2	28
Tabla 11. Contrastación de hipótesis específica 3	30

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Fórmula para el cálculo de la muestra.	14
Figura 2. Fórmula para el cálculo de la muestra.	15

Resumen

El presente trabajo investigativo busca establecer la relación entre las variables gestión de suministro de insumos médicos y la satisfacción de usuario en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022. Su metodología fue básica, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, la población fue un total de 619 funcionarios, conformada por 119 profesionales médicos y 500 pacientes o usuarios directos del hospital del área de hospitalización y emergencia, la muestra de la población es de 92 para el personal médico administrativo y 217 pacientes, los instrumentos utilizados son el cuestionario, cuyos resultados muestran un nivel bajo con mayor porcentaje haciendo referencia a un 52,6% del personal encuestado que consideran que la gestión de suministros de insumos médicos no se realiza de manera eficaz, afectando directamente a la satisfacción del usuario al recibir la atención sanitaria, como conclusión se cumple con el objetivo investigativo expresando que si existe relación estadísticamente significativa entre las variables gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022.

Palabras clave: Gestión, suministro, satisfacción, insumos.

Abstract

The present investigative work seeks to establish the relationship between the variables management of the supply of medical supplies and user satisfaction in a hospital in the city of Milagro, Ecuador, 2022. Its methodology was basic, of a non-experimental cross-sectional design, of level correlational and quantitative approach, the population was a total of 619 officials, made up of 119 medical professionals and 500 patients or direct users of the hospital in the hospitalization and emergency area, the population sample is 92 for administrative medical staff and 217 patients , the instruments used are the questionnaire, whose results show a low level with a higher percentage referring to 52.6% of the surveyed personnel who consider that the management of supplies of medical supplies is not carried out effectively, directly affecting satisfaction of the user when receiving health care, as a conclusion it is completed with the investigative objective ivo expressing that there is a statistically significant relationship between the variables management of supply of medical supplies and user satisfaction in a hospital in Milagro, Ecuador, 2022.

Keywords: Management, supply, satisfaction, inputs.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de suministros es un proceso responsable que se refiere no solo a procesos de adquisición eficientes y efectivos, sino también a la implementación y gestión de modelos integrales de sistemas de adquisición que cubran las diferentes etapas de operación en una cadena e incluya la adecuada selección, adquisición, almacenamiento, distribución y uso, con miras a asegurar la disponibilidad de medicamentos e insumos esenciales, así como la calidad de los insumos y la puntualidad del servicio de medicamentos a los usuarios (Arias, 2019).

En Perú y en otros países a nivel internacional existen carencias en la gestión suministros de medicamento como lo expresa Ríos (2020), el grado de interferencia en la disponibilidad de medicamentos por parte de las acciones provenientes de la gestión de abastecimiento es alto, por lo que se deben proponer elementos de mejora de manera integral para todo el sistema logístico de la unidad de salud con el objetivo de ofrecer una atención eficiente y eficaz a la población; de la misma manera en Cuba refieren García, Acevedo, & Cantero (2020), que a pesar de que la red de salud es uno de los logros fundamentales en la revolución cubana, aún persisten deficiencias en relación a la gestión de suministros de medicamentos en las instalaciones médicas, lo que dificulta el funcionamiento de estos establecimientos; una buena gestión de estos departamentos aseguran la continuidad de los servicios médicos al mismo tiempo que incide en las condiciones de vida del usuario.

En España, Hernández & Orueta (2019), refieren existe desabastecimiento de ciertos medicamentos por lo que confirman consecuencias negativas que repercuten a los pacientes como el deterioro de la adherencia terapéutica, interrupción de los tratamientos y errores de medicación, así como la insatisfacción con la atención recibida. También mencionan que una de las áreas más afectadas es la emergencia y la unidad de cuidados intensivos donde la escasez de medicamentos y suministros médicos puede ocurrir en situaciones clínicas donde no existen tratamientos alternativos, poniendo en peligro la seguridad del paciente y aumentando la mortalidad.

En cuanto al nivel nacional Vega (2019), en Riobamba donde realizó un estudio sobre gestión de la calidad en el proceso de suministros de medicamentos en un hospital, donde propone verificar las acciones, ejercer el desempeño y vigilancia en procesos de admisión, almacén, y dispensación. En un almacén del distrito 17D09 de la ciudad de Quito, Monar (2018) propone la creación de un sistema organizado de requerimiento, recepción, distribución, basados en los manuales de nuestro País, debido a la problemática que presenta el distrito por el incorrecto uso de la comercialización, distribución y manejo irracional de los medicamentos que son de primera necesidad. En la ciudad de Esmeralda Caicedo (2019) menciona insatisfacción de los usuarios debido al déficit de medicinas y suministros emergencia haciendo referencia a la escasez de ciertos medicamentos vitales en la farmacia y cada vez la situación es más crítica, por ende, a lo expuesto señalan establecer una organización correcta en su institución de salud.

En el nivel local en la ciudad de Guayaquil en un estudio sobre la satisfacción de pacientes en los servicios hospitalarios presentando como principal problema el aumento de la demanda de pacientes en los últimos años lo que significa más gastos financieros en el sector salud, además de la inadecuada gestión en requerimientos de insumos médicos desconociendo la logística de las acciones administrativas; presentan alternativas de solución, como es la implementación de estrategias para evaluar a los profesionales que se encuentran en cargos de administración y así poder retroalimentar al personal e incorporar recursos humanos capaces en gestión (Intriago, 2020).

En el Hospital en el cual se realizó la investigación encontramos falencias significativas en relación a la gestión de abastecimiento de insumos médicos, que repercuten a brindar una excelente servicio a la población, estas problemáticas están presente al implementar compras descentralizadas, el tiempo dedicado al proceso de compras es utilizado incorrectamente, la deficiencia de conocimiento del comprador, la ausencia de coordinación entre los líderes de las diferentes áreas, cambio de directores, déficit en el control de inventarios lo que determina la pérdida de medicamentos vencidos que no han sido identificados con precisión, recortes presupuestarios, disipar y desaprovechar los insumos por parte del personal médico y enfermero, no hay el compromiso de realizar una gestión de

insumos competente y así utilizar los recursos financieros y humanos estratégicamente.

El problema general de la investigación fue ¿cuál es la relación entre la gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022?; (b) ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022?; (c) ¿Cuál es la relación entre planificación y control y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022?.

La justificación teórica del estudio nos permitió conocer la relación entre las variables, ampliando y generando conocimientos útiles para futuras investigaciones, enfocadas en cómo gestionar y resolver de manera eficiente y eficaz los inconvenientes que se suscitan en las instituciones de salud, como son las compras descentralizadas, escasez de insumos que afectan al personal sanitario, además del déficit de medicamentos u otros dispositivos utilizados en los procedimientos médicos-enfermeros en beneficio del usuario, incorrecta utilización o desperdicio de insumos médicos por parte del personal sanitario, o por causas exteriores como déficit presupuestal, cambios de directores, nuevas políticas de adquisición, falencias en control de inventario y fecha de caducidad de los insumos.

La justificación metodológica del estudio para su aplicación se utilizaron técnicas probadas y herramientas fiables que permitan realizarlo correctamente y sus resultados del estudio servirán de base para estudios de seguimiento, la metodología utilizada y las herramientas como los cuestionarios obtuvieron valor y confiabilidad que se podrían utilizar en una investigación futura. De manera práctica la investigación se enlazó con que el cumplimiento de la exigencia de una excelente gestión puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios, lo que puede contribuir a mejorar el trato de los pacientes con el profesional, dirigidos a mejorar la eficiencia de los servicios hospitalarios.

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de insumos médicos y la satisfacción de los usuarios en un Hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022; por su parte, los objetivos específicos fueron: (a) determinar la relación entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022; (b) determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022; (c) determinar la relación entre planificación y control y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: existe relación significativa entre la gestión de suministro de insumos médicos y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022.; las hipótesis específicas fueron: (a) existe relación significativa entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022; (b) existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022; (c) existe relación significativa entre planificación y control y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Fernández (2022), realizó una investigación donde su finalidad determina si existe relación entre el gestionamiento del abastecimiento y la existencia de medicamento elementales en las instituciones de atención básica, en la que concluyen que en relación a la primera variable se obtuvo un 55.1% o regular, mientras que en relación a la disponibilidad de medicamentos es de 67.4 % o regular, por ende deben fortalecer la capacitación en la estimación y programación de necesidades y estrategias de medicamentos esenciales, aporta a nuestro proyecto dada la importancia de la implementación de políticas de financiamiento a través de los gobiernos locales; de forma que cubra el suministro en caso de imprevistos o aumento de la demanda que provocan escasez de stock.

Así como también Quispe (2022), realizó una tesis realizada cuya finalidad precisa la correspondencia entre la administración del abastecimiento de medicinas y la calidad del servicio del almacén desde la impresión del profesional farmacéutico hospitalario, llegando a la conclusión expone que el incorrecto almacenamiento y utilización de las medicinas tiene un efecto inmediato en la calidad del servicio, ya que todos estos son físicamente perceptibles para el usuario.

Del mismo modo Ríos (2020), en su investigación cuyo fin puntualiza la conexión entre el gestionamiento de las provisiones médicas y su relación con los recursos de medicamentos en una unidad hospitalaria, su investigación fue básica, cuantitativa, no experimental transversal descriptiva y correlacional, donde por medio de una encuesta realizada a 100 usuarios en el que obtiene como resultado que existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de suministro y la disponibilidad de medicamentos en la institución con un valor del ρ de Spearman de 0.903, aporta nuestra proyecto porque podemos considerar que el personal que realiza el requerimiento no siempre lo realiza adecuadamente y debemos crear estrategias para corregirlo.

De igual forma Espinoza et al., (2020), en una investigación donde su finalidad fue identificar las problemática de gestionamiento de las casa de salud en el Perú, en donde llegan a las conclusiones que casi de la mitad de los superiores (43,7%) son el principal problema en liderar a nivel regional, carencia en la

economía un (38,2%) y la falta de expertos (34,7%), este estudio aporta a mi investigación brindan conocimientos útiles para los gestores médicos y tomadores de decisiones quienes se encargan de velar por elegir el método más adecuadas y oportunas para así generar mejoras entre las variables.

Así mismo Castillo et al., (2018), en su tesis que tiene como fin propuso una estrategia de control interno durante la adquisición de insumos médicos del servicio de urgencias de un establecimiento de salud, como conclusión expresan que al no llevar un correcto control del stock de insumos se debe a la falta de tecnología en el control de ingresos y envíos, pues todo este control se realiza de forma manual, debido a que en la no contaban con equipos de cómputo, aporta a nuestro proyecto porque nos enseña a que no solo debe realizar la gestión y control de inventarios sino también el análisis de la cadena de suministro, donde se logrará un mayor éxito en la mejora de la logística hospitalaria.

A nivel nacional Lescano (2022), en su trabajo investigativo donde tiene como fin proponer estrategias para optimizar el procedimiento de repartición de medicinas en el establecimiento de la ciudad de Ambato, en la que concluye déficit en el proceso de abastecimiento de medicamentos actual, se considera importante crear un plan de mejora para facilitar la adquisición de medicamentos en el hospital, evitar el desabastecimiento de medicamentos y estar siempre a disposición de los usuarios que lo necesiten para tratar cualquier enfermedad, aporta a nuestro proyecto porque aprendemos a verificar los procesos existentes y cómo mejorarlos el control de inventarios o a su vez implantar un sistema de control presupuestario que permita la mejora y compra de medicamentos de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

También, Matute (2022), en su tesis realizada con el objetivo el análisis del proceso de repartición de medicinas relacionada a la satisfacción de pacientes externos que frecuentan las farmacias en hospitales de la ciudad, a través de una investigación básica mixta cuali-cuantitativa, no experimental descriptiva, de nivel correlacional, como conclusiones expone que en el enfoque diagnóstico sobre el cumplimiento de las fases del proceso de dispensación, el personal de farmacia lo aplica en un 57,3%, y en la satisfacción de paciente en un 52%, esta investigación

aporta significativamente no solo de manera evaluativa sino de desarrollo y de crecimiento en el ámbito de gestión de la dispensación de medicamentos.

De igual manera Viteri & Assaf (2020), en su investigación tiene como finalidad estudiar el nivel de eficacia en relación con el agrado del usuario y el gestionamiento de las necesidades de suministros de galenos, en la que utilizó la metodología básica cuali-cuantitativa, no experimental, transversal descriptiva, correlacional. Los datos primarios que recopiló fueron a través de encuestas y cuestionarios a 382 usuarios seleccionados, en donde el nivel de productividad fue del 82,2%, muy significativo en cuanto a al agrado con el nivel de agrado del servicio y el gestionamiento de insumos médicos. Para la gestión de las necesidades de suministro de galenos y la eficacia del agrado de los usuarios, como resultado muestran un nivel de eficacia del 65,2%. Por estas razones, concluye que existe la obligación de una retroalimentación de educación continua para educar a los jefes y gerentes de departamento; este estudio aporta a mi investigación poder aplicar un programa similar para cubrir las falencias encontradas.

Así mismo Nader (2020) en su investigación cuyo fin fue realizar un análisis sobre el gestionamiento de materiales en un hospital y su impacto en la satisfacción del paciente ambulatorio, como instrumento utilizó un cuestionario aplicado a 382 pacientes por muestreo aleatorio donde encuentra una eficacia de 82,2%, o muy bueno respecto a la contentamiento de la población y la conexión con un buena o mala prestación y el abastecimiento de materiales, y 65.2%, o regular en el nivel de eficiencia en cubrir con las demanda de la población, concluyendo que debido a la deficiencia de cognición y destreza en el gestionamiento de materiales y dispositivos de aseguramiento de perfiles de competencias, existe la exigencia de un programa de retroalimentación permanente para capacitar a los directores y gerentes de la institución.

Del mismo modo Montalvo & Mayanquer (2018), en su proyecto de titulación tuvo como objetivo Diagnosticar la gestión del abastecimiento de medicamentos y equipo médico en un hospital de Otavalo y hacer recomendaciones de mejora pues los autores concluyen con la elaboración de 3 protocolos "Proceso para establecer un formulario de medicinas y equipos médicos necesarios para atender

emergencias por desastres naturales", "Procedimientos para la conservación, etiquetado y venta de designaciones de de medicinas y equipos médicos", y "Proceso de Dispensación Específico de de medicinas y equipos médicos", para así cubrir el déficit detectado durante la investigación, aporta a nuestro proyecto investigativo de manera oportuna conociendo los protocolos que deben regirse para una correcta gestión de suministro.

Con base en investigaciones previas, se introducen teorías relacionadas con este tema. Primero proporcionamos definiciones para la variable de gestión de suministro:

La gestión según Gaviláñez et al. (2018), es un conjunto coordinado de tareas y actividades que ayudan a maximizar el uso de los recursos de la institución; todo para lograr los objetivos y conseguir los mejores resultados. Efectivamente, para Tobar (2021), en la administración se utilizan diversos métodos y destrezas para que tenga eficacia la aplicación de los recursos humanos, materiales y financiación establecidos por la organización.

Anchelia et al., (2021), mencionó que la gestión corresponde a un proceso o mecanismo desarrollado por uno o más gerentes cuyo propósito es dirigir el desempeño de los empleados, es decir, si el proceso de utilización de sus recursos disponibles es adecuado; deben entenderse como una serie de acciones a realizar para movilizar una serie de recursos viables, para llegar a los objetivos institucionales.

El suministro para Mendoza & Sandoval (2018), es cualquier, aparato, instrumento, máquina, implante, reactivo o calibrador, software, material o producto similar o relacionado que no logre el efecto primario; o cualquier objeto destinados al uso humano para cualquiera de las siguientes finalidades: a) Diagnóstico, prevención, seguimiento, tratamiento o reducción de enfermedades; b) Diagnóstico, seguimiento, tratamiento, mitigación o compensación de daños; c) Investigar, sustituir, modificar o asistir un proceso anatómico o fisiológico.

El término gestión de suministro según Arellano (2019), son procesos de gestión de suministro se basan en ciclos que se inician con la necesidad de

medicamentos e insumos médicos suficientes, los cuales son enviados jerárquicamente a otros niveles para su atención y distribuidos al establecimiento que ordenó los medicamentos e insumos médicos.

Para Soto (2019) comprende un conjunto de procesos diseñados para entregar medicamentos a las operaciones de farmacia de un centro hospitalario, las prestaciones y cuidados farmacéuticos en la industria farmacéutica. Desarrolla la planificación, adquisición, distribución, recepción y entrega de medicamentos administrados para servir como recurso dentro del sistema hospitalario o como actividad para satisfacer las necesidades de los pacientes fuera del dominio público (Valer, 2019).

Para Rodríguez & Roig (2020), la gestión de suministro es como sistemas logísticos que utilizan procesos organizacionales, tecnológicos y económicos para la entrega de medicamentos y se integran a los sistemas de salud para garantizar la disponibilidad de medicamentos en los centros médicos en términos de oportunidad, precio, cantidad y calidad.

Para Arias (2019) es un proceso de entrega de medicamentos que utiliza la sinergia para conectar autoridades, empresas, personas y usuarios desde su producción hasta su uso. Para Urbina (2019) refiere que, entregado por el paciente, está diseñado para brindar atención oportuna al consumidor final, asegurando el uso eficiente de los recursos públicos.

La presente investigación se va a sostener bajo la teoría de García (2021), la gestión de suministro se define como un grupo de procesos productivos como planeamiento, adquisición, distribución, recepción y suministro que ayudan a gestionar los medicamentos e insumos hospitalarios, cuyos resultados se evidencian a través de la disponibilidad de estos, en beneficio a la población a quien se le brinda la atención.

A continuación, se define a la variable satisfacción del usuario, para Febres & Mercado (2020), la satisfacción es un concepto que evalúa individualmente diferentes aspectos de la atención sanitaria se ha definido como el grado en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas de

los usuarios, de la misma manera Montalvo et al. (2020), mencionan que la satisfacción se define como la respuesta a los usuarios para recibir una atención que puede ser con una actitud positiva dependiendo del tratamiento

La idea de satisfacción del paciente para Donabedian (2018). se contempla como parte de la adecuación y buen manejo de los objetivos de la esencia de la gestión asistencial y se puede observar en dos medidas: la satisfacción general o la que concluye la recompensa recibida del grado de satisfacción del cliente; y satisfacción distinta, que es el nivel de satisfacción según encuentros recientes con la gestión del bienestar. Según la Organización Mundial de la Salud, (2020) La satisfacción del paciente es el número de variables de satisfacción asociadas a la competencia de los profesionales sanitarios determinadas por sus propias características combinadas.

Esperar que los beneficiarios que asisten a los establecimientos del sector salud tengan acceso a los servicios médicos, tanto en cuanto a los trámites necesarios para ser atendidos con prontitud, cortesía y en un ambiente agradable de inmediato según Hernández et al. (2020).

El nivel de satisfacción para Becerra & Condori (2020), es un indicador característico que refleja el grado de disfrute o satisfacción que siente un usuario hacia un servicio, ya sea físico o abstracto, recibido por otra persona; Así mismo para Salazar (2020), menciona que generalmente, esta medida se utiliza como indicador de calidad y eficiencia. Los altos niveles de satisfacción con los servicios de salud en general reflejan el buen trabajo de los funcionarios de salud.

Los grados de satisfacción más utilizados se detallan a continuación:

- Insatisfecho o bajo: nivel percibido en el que la persona considera que el servicio prestado por el proveedor de salud es insatisfactorio, insuficiente o incompleto.
- Parcial o moderadamente satisfecho: el nivel de percepción en el que la persona cree que los servicios prestados satisfacen parcialmente sus necesidades.

- Satisfecho o alto: nivel percibido en el que la persona siente que los servicios prestados por el personal satisfacen sus necesidades.
- Totalmente satisfecho: alto grado de percepción en el que la persona cree que los servicios prestados satisfacen sus necesidades con el mayor índice de calidad y eficiencia. Vía (2018)

La variable satisfacción de usuario se sostendrá bajo el concepto de Roncal (2022), que afirma que la satisfacción es la percepción de los pacientes que conduce a la actitud más crítica hacia las expectativas de la atención en salud brindada.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue básico, por lo tanto, Bilbao & Escobar (2020), sugiere que este tipo de investigación utiliza el método científico para generar nuevos conocimientos y teorías en el campo de la realidad social. Además, es básica porque hace referencia a avanzar hacia el conocimiento completo mediante la comprensión de los aspectos fundamentales de las relaciones creadas por fenómenos, eventos o entidades observables (CONCYTEC, 2018).

Por otra parte, tuvo un diseño no experimental transversal, porque según Yunkor & Ochoa (2019), son aquellos estudios que se proponen con el objetivo de establecer relaciones entre conceptos, fenómenos, hechos o variables y medir estas relaciones utilizando procesos estadísticos, transversal porque según Hernández et al., (2018), se realizó un análisis de las variables estudiadas en la investigación siendo realizado una sola vez, sin necesitar de ver su evolución entre estas.

Además, el presente trabajo fue de nivel correlacional porque Quispe (2021), expresa que se mide la relación entre las variables de los pacientes estudiados, lo que logra indagar la presencia de relación entre la gestión del suministro y la satisfacción del paciente.

El enfoque de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, Maldonado (2018), sugiere en este contexto que este enfoque es un proceso secuencial y evidente que sigue el orden de una idea que tiene objetivos, preguntas de investigación que revisan la literatura para formular hipótesis y determinar variables, así como se utilizarán métodos estadísticos para luego sacar conclusiones.

3.2 Variables y Operacionalización

Las variables de esta investigación fueron gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción del usuario.

Variable 1: Gestión de suministro de insumos médicos

Definición conceptual: Conjunto de procesos productivos como planeamiento, adquisición, distribución, recepción y suministro que ayudan a realizar la gestión de medicamentos e insumos hospitalarios, cuyos resultados se evidencian mediante la disponibilidad de estos, en beneficio a la población a quien se le brinda la atención. García (2021)

La definición Operacional fue dividida en tres dimensiones que son: gestión, capacidad de respuesta, planificación y control.

Los indicadores que se utilizaron fueron, nivel de abastecimiento, tiempo de demora en llegar el abastecimiento, desabastecimiento, nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta, planificación de la mejora, control de la mejora, nivel de eficiencia mejorado.

Variable 2: satisfacción de usuarios

La definición conceptual según, Roncal (2022) afirma que la satisfacción es la percepción de los pacientes que conduce a la actitud más crítica hacia las expectativas de la atención en salud brindada.

La definición operacional fue basada en cuatro dimensiones que son: tiempo de atención, relaciones de empatía, seguridad, responsabilidad.

Los indicadores fueron: niveles de satisfacción de los tiempos de atención de servicios, niveles de satisfacción en función de las relaciones de empatía, niveles de satisfacción por concepto de seguridad, niveles de satisfacción por concepto de responsabilidad.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población fue constituida por el personal que labora en el área de bodega, farmacia, y los médicos y enfermeras responsables de las áreas del hospital siendo un total de 619 individuos, conformada por 119 profesionales médicos y 500 pacientes o usuarios directos del hospital del área de hospitalización y emergencia Según Robles (2019), una población es un

conjunto de individuos pertenecientes a una misma categoría que se limita a estudiar la población representa el conjunto del fenómeno objeto de estudio, donde las unidades poblacionales tienen una característica común que se estudia y a partir de la cual se crea el material de investigación.

Como criterios de inclusión se tomó a los funcionarios de diferentes áreas del hospital y como los criterios de exclusión nos referimos al personal que realiza prácticas preprofesionales en la institución.

La muestra para Mendoza (2018), es un conjunto o fracción representativa tomada de una población para estudiar un fenómeno medible y común que experimentan. Para la aplicación se seleccionó dos grupos de participantes, conformado tanto por el personal médico como por los pacientes o usuarios del hospital.

- **Muestra seleccionada para la aplicación de la encuesta de gestión de suministros médicos.**

Para el cálculo de la muestra de estudio se aplicó la siguiente fórmula:

Figura 1.

Fórmula para el cálculo de la muestra.

$$N = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * P * Q}$$

N= Tamaño de la población	119
Z ² = Nivel de confianza	1,96
P= Proporción real estimada de éxito	50%
Q= Proporción real estimada de fracaso	50%
e = Error	5%

Desarrollo

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 119}{0,05^2 \times (119 - 1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{115,25}{1.2579}$$

$$n = 92 \text{ médicos}$$

La aplicación de la encuesta para conocer la gestión de suministros médicos que se efectúan en el hospital se aplicará a 92 médicos

- **Muestra seleccionada para la aplicación de la encuesta de satisfacción de los usuarios del hospital**

Para el cálculo de la muestra de estudio se aplicó la siguiente fórmula:

Figura 2

Fórmula para el cálculo de la muestra.

$$N = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * P * Q}$$

N= Tamaño de la población	500
Z ² = Nivel de confianza	1,96
P= Proporción real estimada de éxito	50%
Q= Proporción real estimada de fracaso	50%
e = Error	5%

Desarrollo

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 500}{0,05^2 \times (500 - 1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{480,20}{2.2079}$$

$$n = 217 \text{ pacientes}$$

La aplicación de la encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios médicos que se efectúa en el hospital se aplicará a 217 pacientes

Se realizó el muestreo mediante un método probabilística de aleatorio simple, la cual establece que todos los participantes cuentan con la misma posibilidad de ser seleccionados.

Se consideró como unidad de análisis a todo el personal que labora en el área de bodega, farmacia, y los médicos y enfermeras responsables de las áreas de emergencia, Triage, consulta externa, quirófano, laboratorio, unidad de cuidados intensivos, hospitalización.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Según Bernal (2018), se considera un método clásico de recolección y registro de datos, su versatilidad le permite ser utilizado tanto como herramienta de investigación como de evaluación de individuos, procesos y programas de formación.

Para la recolección de la información relevantes para el desarrollo del actual proyecto se estableció como recurso una encuesta, la cual fue aplicada al personal médico operativo y administrativo de la unidad médica, mismo que fueron seleccionados en la unidad de análisis.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Para Arenal (2019), lo define a este como es un mecanismo de investigación que se fundamenta en una colección de interrogantes y otras direcciones diseñadas para obtener información de los entrevistados.

El diseño del instrumento de recolección de datos fue conformado por dos cuestionarios relacionados con las principales variables del estudio; para analizar la gestión de suministros e insumos médicos se planteó un cuestionario de 23 preguntas cerradas, relacionadas con las dimensiones establecidas en la Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios se analizó por medio de un cuestionario de 25 preguntas cerradas, correspondientes a cada una de las dimensiones planteadas.

Validez y confiabilidad

La validez según Monje (2019), se refiere a la precisión que puede medirse significativa y adecuadamente mediante inspección; es el grado en que un instrumento mide realmente lo que pretende medir.

La confiabilidad, por su parte indica el grado en la que la aplicación del instrumento a los mismos sujetos produce los mismos resultados, utilizada en la misma situación, garantizando con el valor de certeza de los resultados de un estudio determinado.

El proceso de validación, se efectuó por medio de la intervención de tres profesionales expertos en el tema, quienes en base a su experiencia y conocimiento en el tema expresaron sus opiniones de la validez del cuestionario para la recolección de información relevante para el desarrollo del estudio; los expertos seleccionados cuentan con un título de magister en gestión de salud pública, los tres expertos consideraron la validación bajo parámetros detallados en la tabla 1, alcanzado un puntaje positivo en los dos cuestionarios. El detalle se presenta a continuación.

Tabla 1

Validación del instrumento

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Orozco Villarruel Luis Ricardo	Magister en salud Pública	Aplicable	Aplicable	Aplicable
2	Bajaña Vargas Orlin David	Magister en emergencias médicas	Aplicable	Aplicable	Aplicable
3	Marcial Dominguez Johnson Wilber	Magister en gerencia de servicios de salud	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad del instrumento

Los profesionales evaluaron la confiabilidad que presenta cada una de las dimensiones establecidas en la investigación, así como también la pertinencia del instrumento para la recolección de la información, emitiendo las

debidas observaciones y sugerencias en el certificado de validez del instrumento.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto con la selección de 14 preguntas de la variable gestión de suministros de insumos, mismas que fueron emitidas a 10 profesionales que integraron la muestra seleccionada y 11 preguntas de la variables satisfacción de usuarios, mismas que fueron emitidas a 10 usuarios que integraron la muestra seleccionada, con los resultados obtenidos de la prueba piloto se procedió a aplicar un cálculo estadístico alfa de Cronbach, el detalle se presta a continuación.

Tabla 2

Cálculo del alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nº de elementos	Niveles
V1: Gestión de suministros de insumos médicos 0,954	14 preguntas de Gestión de suministros de insumos médicos	Alto Medio Bajo
V2: Satisfacción del usuario 0,965	11 preguntas de Satisfacción del usuario	Alto Medio Bajo

Fuente: Elaboración Propia

Del resultado del análisis de fiabilidad se puede evidenciar que presenta 0,954 y 0,965 dando un nivel de confiabilidad alto, ya que su valor se encuentra más cerca del 1, el detalle se presenta en el (Anexo 5).

3.5 Procedimientos

La información recopilada por medio de la aplicación del cuestionario de la encuesta fue analizada en función de categorías de análisis deductivo, donde se resaltó la incidencia de la gestión de los insumos y sumisitos médicos en la satisfacción de los servicios de salud que reciben los usuarios de la unidad médica en cuestión.

La planificación del operativo del levantamiento de la información se llevó a cabo dentro de la unidad de salud antes mencionada, cumpliendo el siguiente proceso de recopilación.

- 1.) La solicitud dirigida al director de la unidad de salud, así como a los responsables del área administrativa y operativa de dicha unidad, donde se consiguió el consentimiento para la participación de la investigación.
- 2.) Para la recolección de los datos, elaboró dos encuestas de 23 y otras de 25 preguntas cada uno, estructuradas en función de las variables del estudio
- 3.) Se estableció la validez y confiabilidad de los instrumentos por medio de la aplicación de una prueba piloto y la verificación del juicio de expertos.
- 4.) Luego de la comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos se procedió aplicar la encuesta a los 92 participantes seleccionados en la muestra de estudio, dentro de las distintas áreas del hospital, por un tiempo máximo de 5 minutos por participante
- 5.) Con la información recolectada de los dos instrumentos se conduce a obtener una base de datos en el programa SPSS, la cual, permitió efectuar los cálculos estadísticos necesarios para el análisis del desenlace.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicó métodos cuantitativos y cualitativos; mediante cálculos estadísticos como la tabulación de frecuencias, y porcentajes de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, considerando los objetivos expuestos en la investigación.

De igual forma, se efectuó cálculos de confiabilidad por medio de la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach, en el programa SPSS. El resultado descriptivo se tabulo y presentaron en forma de tabla para facilitar el análisis y la comprensión del lector, por medio de la utilización de una hoja de cálculo (Excel).

Para identificar el nivel de incidencia que presenta la gestión de suministros e insumos médicos se aplicó un análisis correlacional por medio de

la aplicación del Coeficiente de correlación de Pearson, para lo cual se utilizó el paquete estadístico SPSS.

La fórmula para el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson se determina en:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{n}$$

Dónde:

X= variable del número 1

Y= variable del número 2

Zx= desviación estándar del número 1

Zy desviación estándar del número 2

“n” = número de datos

La interpretación depende del valor que más se acerca 1 representa una correlación positiva alta, y si los valores son cercanos a -1 la correlación es negativa. Es decir, la una variable mejora en función de la otra.

3.7 Aspectos éticos

Para informar a la muestra del estudio, se elaboró un documento de consentimiento, especificando el tipo de estudio a realizar y su propósito. Los participantes o el personal médico seleccionado deben leer y firmar este documento para otorgarles el permiso legal para participar en el proceso de investigación.

Las entradas en la encuesta son anónimas para que las personas puedan participar en todo el proceso con confianza. Los datos recogidos en la encuesta se almacenan en una carpeta segura para evitar el riesgo de pérdida o alteración.

La agencia aprobó la divulgación de su nombre en una carta al director del departamento médico, solicitando permiso para investigar el asunto. Para publicar imágenes de los participantes o de la infraestructura del departamento

médico, se debe preparar un formulario de consentimiento en el que se realiza esta solicitud.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

Frecuencias de la gestión de suministro de insumos médicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	41	52.6	52.6
Nivel medio	22	28.2	80.8
Nivel alto	15	19.2	100.0
Total	78	100.0	

En la tabla 3 se puede observar, los resultados descriptivos sobre la variable gestión de suministro de insumos médicos por dimensiones, en la cual muestra el nivel bajo con mayor porcentaje haciendo referencia a un 52,6% del personal encuestado que consideran que la gestión de suministros médicos no se realiza de manera eficaz, por lo que se considera implementar un plan estratégico de mejora continua, de la misma manera muestra que solo un 28.2% del personal encuestado manifiesta un nivel medio eficiencia en la gestión, considerando así la revisión literaria donde expresa que en la actualidad existen muchos factores que influyen en la gestión de suministros de insumos hospitalarios por lo que solo el 19.2% de los encuestados catalogan que en la institución existe una correcta gestión.

Tabla 4

Porcentaje de frecuencias la gestión de suministro de insumos médicos

	Gestión	Capacidad de respuesta	Planificación y control
Nivel bajo	55.1	80.8	32.1
Nivel medio	35.9	19.2	46.2
Nivel alto	9.0	0	21.8
Total	100	100	100

En la tabla 4 presentada se visualiza los resultados descriptivos de la variable gestión de suministro de insumos médicos por dimensiones, en el cual la dimensión gestión tiene un alto porcentaje en el nivel bajo con un 55.1%, es decir que no poseen un plan de gestión adecuado y bien elaborado. De la misma manera la dimensión capacidad de respuesta refleja un nivel bajo con un 80.8% lo que representa que la capacidad para satisfacer las necesidades de suministros hospitalarios es deficiente, a diferencia con la dimensión planificación y control en donde los porcentajes tienen mayor balance entre los niveles, en donde el porcentaje mayor corresponde al nivel medio con un 46.2%, que refleja falencias en cuanto al control de los insumos y la planificación de los mismos.

Tabla 5

Frecuencias de la satisfacción de usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	83	40.3	40.3
Nivel medio	82	39.8	80.1
Nivel alto	41	19.9	100.0
Total	206	100.0	

En la tabla 5 presentada podemos observar los resultados descriptivos sobre la variables satisfacción de usuarios, en donde evidenciamos que solo el 19.9 % refieren un nivel alto de satisfacción, seguido del 39.8% que refieren un nivel medio en relación a la satisfacción, identificando así el valor predominante con un 40.3% de los usuarios encuestados que refieren una satisfacción de nivel bajo es decir el nivel de satisfacción de los usuarios no cumple las expectativas y calidad de servicio brindada.

Tabla 6*Frecuencias de las dimensiones de la satisfacción de usuarios.*

	Tiempo de atención	Relaciones de empatía	Seguridad	Responsabilidad
Nivel bajo	100	95.1	44.1	43.2
Nivel medio	0	1.5	37.4	35.0
Nivel alto	0	3.4	18.4	21.8
Total	100	100	100	100

En la tabla 6. podemos observar los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción de usuarios, en donde la dimensión tiempo de atención refleja un nivel bajo con un 100%, es decir que los usuarios refieren que el tiempo de atención por recibir algún insumo o medicamento es abrumador, así mismo la dimensión relaciones de empatía posee un nivel bajo con un 95.1% que evidencia la satisfacción de los usuarios en relación con la empatía que el personal brinda. En la dimensión responsabilidad los usuarios manifiestan un nivel bajo con un 43.2%, refiriéndose así que se debe mejorar el grado de responsabilidad por parte del personal inmenso en el proceso de gestión de suministro de insumos médicos, no obstante, a diferencia de las otras dimensiones, esta posee el porcentaje más elevado en el nivel alto.

Resultados inferenciales

H1: La distribución de los datos tienen una distribución normal

H0: La distribución de los datos no tienen una distribución normal

Tabla 7

Prueba de normalidad

Kolmogórov-Smirnov	Estadístico	gl	Sig
Gestión de suministro de insumos médicos	,138	78	,001
Satisfacción de usuarios	,222	206	,000

Luego de observar los datos en la tabla 7 de prueba de normalidad, una vez establecidos que los integrantes de la muestra de ambas variables son de 78 y 206 elementos que es mayor a 50, se utilizará la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Así mismo se observa que el p=valor es de ,001 para la variable gestión de suministro de insumos médicos y de ,000 para la variable Satisfacción de usuarios que es menor a 0,05 lo cual determina que las variables no siguen una distribución normal, al no existir una distribución normal; la prueba de contrastación a utilizar será la no paramétrica, de modo que por las características de la investigación se utilizará la prueba Rho de Spearman para la contrastación hipotética a nivel general como específicos. En consecuencia, se acepta la H0: La distribución de los datos no tienen una distribución normal y se rechaza la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis general.

H0: No existe relación significativa entre gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022.

H1: Existe relación significativa entre gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022.

Tabla 8

Contrastación de hipótesis general.

		Gestión de suministro de insumos médicos	Satisfacción de pacientes	
Rho Spearman	de Gestión de suministro de insumos médicos	Coeficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	206
	Satisfacción de pacientes	Coeficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	206

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe correlación en vista a que el resultante de la sig. (bilateral) es 0,000 menor al p=valor 0.05, por lo tanto, la relación es significativa en el nivel 0.01, o 1% de error. Así mismo el grado de correlación es: correlación positiva alta debido a que el resultado fue de 0,771. En consecuencia, se acepta la H1.

Contrastación de hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022.

Tabla 9

Contrastación de hipótesis específica 1

			Gestión	Satisfacción de usuario
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1.000	.652**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	78	206	
Satisfacción de usuario	Satisfacción de usuario	Coeficiente de correlación	.652**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N	78	206	

De acuerdo con la tabla 9, se determina que, si existe relación entre la dimensión gestión y la variable satisfacción de usuario, porque la significancia bilateral es 0.000, que se encuentra por debajo al p -valor 0.05. Siendo un vínculo significativo, porque el indicador se encuentra en 0.01 con un nivel de error del 1 %. De igual forma, el grado de correlación es positivo moderado de 0.642. Se acepta la H1: Existe relación significativa entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022.

Contrastación de hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022

Tabla 10.

Contrastación de hipótesis específica 2

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuario
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1.000	.903**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	78	206
	Satisfacción de usuario	Coefficiente de correlación	.903**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	78	206

De acuerdo con la tabla 10 determinamos que, si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de usuario, porque la significancia bilateral es 0.000, que se encuentra por debajo al p -valor 0.05. Esta relación es significativa, porque el indicador se encuentra en 0.01 con un nivel de error del 1 %. De igual forma, el grado de relación es; correlación positiva muy alta de 0.903. Por lo tanto, se acepta la H1.

Contrastación de hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la planificación y control y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022

H1: Existe relación significativa entre la planificación y control y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022

Tabla 11

Contrastación de hipótesis específica 3

			Planificación y control	Satisfacción de usuario
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1.000	.678 **
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	78	206
	Satisfacción de usuario	Coeficiente de correlación	.678**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	78	206

De acuerdo con la tabla 11 determinamos que, si existe relación entre la dimensión planificación y control y la variable satisfacción de usuario, porque la significancia bilateral es 0.000, que se encuentra por debajo al p -valor 0.05. Esta relación es significativa, porque el indicador se encuentra en 0.01 con un nivel de error del 1 %. De igual forma, el grado de relación es; correlación positiva moderada de 0.678. Por consiguiente, se acepta la H1.

V. DISCUSIÓN

Basándome en el resultados descriptivos de mi investigación sobre la variable gestión de suministro de insumos médicos, en la cual muestran el nivel bajo con mayor porcentaje haciendo referencia a un 52,6% del personal encuestado que consideran que la gestión de suministros de insumos médicos no se realiza de manera eficaz, es necesario resaltar algunos aspectos relacionados de sobre gestión en la tesis de Quispe & Jorge (2021) donde en su conclusión expone que el incorrecto almacenamiento y utilización de las medicinas tiene un efecto inmediato en la calidad del servicio.

A diferencia de Pulgarin & Tabarquino (2019) donde exponen que pueden incurrir otros factores como carencia en la economía de la unidad de salud y la falta de expertos, quienes no cumplen con el conocimiento y experiencia para elegir el método más adecuado y oportuno para así generar mejoras en la gestión, ya que todos estos no son físicamente perceptibles para el usuario; de la misma manera muestro que en mi investigación solo un 28.2% del personal encuestado manifiesta un nivel medio eficiencia en la gestión, es necesario discutir algunos aspectos considerando así la revisión literaria donde expresa que en la actualidad existen muchas circunstancias que intervienen en la gestión de suministros de insumos hospitalarios como la selección, estimación de necesidades y adquisición, recepción y almacenamiento, distribución, dispensación informada y promoción del uso racional de los medicamentos; por lo que solo el 19.2% de los encuestados catalogan que en la institución existe una correcta gestión.

Según los resultados descriptivos estadísticos de la variable gestión de suministro de insumos médicos por dimensiones, en el cual la dimensión gestión tiene un alto porcentaje en el nivel bajo con un 55.1%, es decir que no poseen un plan de gestión adecuado y bien elaborado, es discutir algunos aspectos que otros autores consideran, como lo expresa Lescano (2022), en su trabajo investigativo donde concluye que el déficit del proceso de abastecimiento de medicamentos actual es una situación de corrección a corto plazo porque considera importante crear un plan de mejora para facilitar la adquisición de medicamentos en el hospital, evitar el desabastecimiento de medicamentos y estar siempre a disposición de los

usuarios que lo necesiten, y pues considero que es una excelente decisión; sin embargo el tiempo para poder lograr este proceso o plan de mejora debe ser de mediano a largo plazo porque son muchos aspectos a evaluar empezando por conocer el grado de desarrollo y capacidad que poseen las personas responsables de estos puestos.

De la misma manera la dimensión capacidad de respuesta refleja un nivel bajo con un 80.8% lo que representa que la suficiencia para satisfacer las necesidades de suministros hospitalarios es deficiente, a diferencia con la dimensión planificación y control en donde los porcentajes tienen mayor balance entre los niveles, en donde el porcentaje mayor corresponde al nivel medio con un 46.2%, que refleja falencias en cuanto al control de los insumos y la planificación de los mismos; en relación a lo mencionado Nader (2020) en su tesis donde menciona existe un nivel alto de insatisfacción de pacientes asociado a la falta de cognición y destreza en el gestionamiento de materiales y dispositivos médicos, por ende existe la exigencia de un programa de retroalimentación permanente para capacitar a los directores y gerentes de la institución.

En base a los resultados obtenidos, nos señala que se encontró un enlace de las variables gestión de insumos médicos y la satisfacción de los usuarios, donde el coeficiente de correlación rho de Spearman da como resultado $r_s = 0.771^{**}$, existe correlación significativa en el nivel 0.01, o 1% de error. Este resultado es de correspondencia con lo investigado de Ríos (2020), donde en sus resultados llega a la misma conclusión de una correlación positiva, puntualiza la conexión entre el gestionamiento de las provisiones médicas y su relación con los recursos de medicamentos frente a la satisfacción de pacientes en una unidad hospitalaria. Según el Ministerio de Salud (2018) el personal que realiza el requerimiento no siempre lo realiza adecuadamente y debemos crear estrategias para corregirlo de tal manera que se contribuya a que exista eficacia en la satisfacción del usuario.

De acuerdo con el desenlace obtenido en la hipótesis específica 1, el grado de correlación es positivo moderado de 0.642. Esto indica que la gestión aplicada en el proceso de suministro de insumos médicos incurre al déficit de insumos que

más se utilizan, y donde se debe realizar énfasis para procurar abastecerse del producto y evitar el déficit total o parcial, de tal manera que al cubrir estas necesidades el usuario esté en un ambiente seguro al momento recibir la atención médica.

En cuanto al fundamento del desenlace obtenido de la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de usuarios, que indica una significancia bilateral de 0.000, esta relación es reveladora, con un grado de correlación positiva muy alta de 0.903. Ello quiere decir que el personal que realiza el trabajo para satisfacer la demanda del usuario no se realiza con prontitud y disposición por parte de los prestadores externos.

En relación con el resultado estadístico la relación de las variables indica una significancia bilateral de 0.000, esta relación es relevador, con un grado de correlación positiva moderada de 0.678. Esto indica que el grado de planificación y control que se aplica en esta institución no es suficiente estratégicamente, repercutiendo así a la satisfacción del paciente.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Efectivamente hay relación estadísticamente significativa entre las variables gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022. Esta relación se sustenta en vista a la conclusión $p = 0,000$. Así mismo el grado de relación es: correlación positiva alta debido a que el resultado fue de 0,771.
- Segunda: Hay relación entre la dimensión gestión y la variable satisfacción de usuarios en una casa de salud de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022. En base al resultado estadístico que indica una significancia bilateral de 0.000, esta relación es valiosa, con un grado de correlación verdadero moderado de 0.642.
- Tercera: Se encontró relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022. En base al resultado estadístico que indica una significancia bilateral de 0.000, esta relación es valiosa con un grado de correlación verdadera muy alta de 0.903.
- Cuarta: Se evidenció relación en las dimensiones planificación y control y la variable satisfacción de usuarios de una casa de salud de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022. En base al resultado estadístico que indica una significancia bilateral de 0.000, esta relación es valiosa, con un grado de correlación verdadera moderada de 0.678.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Según las conclusiones y los resultados obtenidos entre las variables gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022. Podemos evidenciar que existen muchas problemáticas e insuficiencias en la gestión de suministro de insumos médicos que afectan significativamente a la satisfacción del usuario, por ende, se recomienda iniciar una propuesta de mejora continua aplicando nuevas metodologías de control en la gestión.
- Segunda: En base al enlace encontrado entre gestión y la variable satisfacción de usuarios, se recomienda gestionar cuales son los insumos médicos que más se utilizan para así procurar abastecerse del producto y evitar el déficit total o parcial, de tal manera que al cubrir estas falencias el usuario en un ambiente seguro al recibir la atención médica.
- Tercera: En relación a la segunda dimensión podemos indicar que se puede implementar un personal capaz de realizar un análisis situacional de las áreas y gestionar eficientemente el déficit presupuestario que afecta directamente al stock de los insumos, iniciando propuesta de apoyo y donaciones externas por parte del gobierno cantonal o provincial, así como también con los titulares de las grandes haciendas que cubren nuestra ciudad; todo esto en función a lograr obtener una excelente satisfacción de usuario.
- Cuarta: Las recomendaciones que puedo mencionar para la última dimensión es que se cree una planificación mensual de inventario intensivo, donde se cubra todo el stock permitiendo así conocer la cantidad de insumos caducados y próximos a caducar, para luego gestionar la salida oportuna del insumo, y de la misma manera tener una estadística verídica al momento de hacer el nuevo requerimiento, contribuyendo así, a brindar un excelente servicio a la población.

REFERENCIAS

- Aguirre Meza, T. (2021). Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo, Chimbote-2021. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Anchelia Gonzales, V., Inga Arias, M., Olivares Rodríguez, P., & Escalante Flores, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Propósitos y Representaciones.
- Arellano Bustamante, B. (2019). Análisis de suministro de medicamentos en la UPSS farmacia de un centro de salud, "El Tambo" 2017-2018. Repositorio UPLA.
- Arenal Laza, C. (2019). Investigación y recogida de información de mercados. UF1780. books.google.com.
- Arias Quispe, E. S. (2019). Implementación de un sistema integrado de suministro de medicamentos e insumos médicos para mejorar el sistema de gestión de almacén en una cadena farmacéutica. repositorio.UTP.
- Arias Quispe, S. E. (2019). Implementación de un sistema integrado de suministro de medicamentos e insumos médicos para mejorar el sistema de gestión de almacén en una cadena farmacéutica. Repositorio Institucional de la UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2568>
- Assaf Nader, R. R. (2020). Gestión de Requerimientos de Insumos Médicos para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa. Caso del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil. Repositorio Dspace.
- Becerra Canales, B., & Condori Becerra, Á. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.
- Bernal Pablo, P. (2018). La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información. Universidad Piloto de Colombia.
- Bilbao Ramírez, J. L., & Escobar Callegas, P. H. (2020). Investigación y educación superior. Lulu.com.

- Caicedo Perlaza, M. (2019). Administración De Enfermería Y Satisfacción De Los Usuarios Del Servicio De Emergencia Del Hospital General Esmeraldas Sur Delfina Torres De Concha. PUCESE - Escuela de Enfermería.
- Castillo Mazo, M. A., Arias Cadavid, V. A., & Rojas Agudelo, D. L. (2018). Proceso de suministros de insumos en el servicio de urgencias de una Clínica de nivel I de Tulúa - Valle del Cauca. Repositorio Institucional-Universidad Católica de Manizales.
- CONCYTEC. (2018). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I-D). CONCYTEC.
- Donabedian, A. (2018). Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly.
- Espinoza Portilla, E., Gil Quevedo, W., & Agurto Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Scielo.
- Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana.
- Fernández Arcela, J. F. (2022). Gestión del suministro y disponibilidad de medicamentos esenciales en establecimientos de atención primaria, Red Salud Pacífico Sur, Ancash, 2021. repositorio digital UCV.
- García Gómez, D., Acevedo Suárez, J., & Cantero García, M. (2020). Principales deficiencias en los almacenes de medicamentos e insumos médicos en entidades hospitalarias. Casos de estudio en Sancti Spíritus, Cuba. Casos de estudio en Sancti Spíritus.
- García Rojas, J. (2021). Gestión del suministro de medicamentos esenciales a nivel de Lima Metropolitana, 2020. repositorio.ucv.edu.pe.
- Gavilánez, M., Espín Oleas, M., & Arévalo Palacios, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. Observatorio de la economía latinoamericana.
- Hernández Escobar, A., Ramos Rodríguez, M., Placencia López, B., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A., & Moreno Ponce, L. (2018). Metodología de la investigación científica. 3 Ciencias.

- Hernández Rodríguez, M., & Orueta Sánchez, R. (2019). Desabastecimiento de medicamentos en España. Un problema de salud Desabastecimiento de medicamentos en España. Elsevier.
- Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F., & Bendezu Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*,.
- Intriago Conforme, J. (2020). Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en los servicios hospitalarios de una unidad médica. Repositorio de ESPOL.
- Lescano Guerrero, A. F. (2022). "Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en el Hospital General Ambato IESS". Repositorio UTA.
- Maldonado Pinto, J. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Books.google.com.
- Matute Cevallos, M. M. (2022). Estudio comparativo de procesos de gestión de la calidad total aplicable a farmacias hospitalarias. Repositorio Institucional UG.
- Mendoza Patín, J., & Sandoval Tómalá, A. (2018). Análisis del proceso logístico de importación de insumos médicos en la empresa Veimpex SA. Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Ministerio de Salud (2018) Propuesta modelo de gestión integral de suministro de medicamentos e insumos de salud, Ministerio de salud de El Salvador, organización panamericana de la salud / organización mundial de la salud, San Salvador 2018.
- Monje, C. (2019). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Universidad Sur Colombia. Colombia. Neiva.
- Monar Espin, A. (2018). implementación de un sistema de gestión en bodega del Distrito 17D09 Salud para la recepción, almacenamiento y distribución de insumos y medicamentos en el periodo de enero a junio de 2019. Master's thesis.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*.

- Montalvo Jaramillo, T. J., & Mayanquer Gonzalez, V. Y. (2018). Diagnóstico de la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos del servicio de farmacia del Hospital “San Luis” de Otavalo y propuesta de mejora. Quito: UCE DSpace.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Propuesta modelo de gestión integral de suministro de medicamentos e insumos de salud, Ministerio de Salud de El Salvador, organización panamericana de la salud.
- Pulgarin D. & Tabarquino R. (2019) Análisis del diseño de una red integradas servicios de salud en Colombia
- Quispe M. & Jorge L. (2020) “Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad en los servicios de farmacia del hospital María Auxiliadora”. Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Quispe Huanca, M. (2021). Satisfacción del consentimiento informado recibido por los cuidadores primarios de pacientes internados en las unidades del Hospital del Niño “Dr. Ovidio Aliaga”. marzo 2021. RI-UMSA.
- Quispe Soto de Robles, C. (2022). Gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL en pandemia COVID-19, Lima 2021. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Robles Pastor, B. (2019). Población y muestra. Pueblo Continente.
- Rodríguez San Miguel, P., & Roig Sanchís, N. (2020). Importancia de la integración e implementación de un Modelo de Gestión de Medicamentos en programas de Cooperación Internacional. Revista de Investigación y Educación en Ciencias de la Salud (RIECS).
- Roncal Gonzales, K. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo del Policlínico de Salud nivel I-3, Lima 2021. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Salazar, J. (2020). Factores de riesgo y la ruptura de stock de medicamentos en la Dirección Distrital de salud, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.
- Soto, O. (2019). 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", Universidad Nacional de Colombia.

Tobar, F. (2021). Modelos de gestión en salud. Buenos Aires.

Urbina, A. (2019). "Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del Hospital Básico Privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2018 Ecuador", Universidad Regional Autónoma de los Andes Unidades. Guayas.

Valer Rojas, E. J. (2019). Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019. Cybertesis.

Vega, A. (2019). Gestión De calidad en el proceso de manejo y control de productos farmacéuticos en la Unidad de Medicamentos e insumos médicos del Hospital Básico "La Guadalupana" Ambato. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Vía Puente, L. (2018). Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Viteri Guzmán, G., & Assaf Nader, R. (2020). Gestión de requerimientos de insumos médicos para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa. Caso del centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil. Revista Mapa.

Yunkor, Y., & Ochoa, J. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. Autónoma UAP.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1 : Gestión de suministro de insumos médicos				
¿cuál es la relación entre la gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de insumos médicos y la satisfacción de los usuarios en un Hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022	Existe relación significativa entre la gestión de suministro de insumos médicos y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Gestión	Nivel de abastecimiento Tiempo de demora en llegar el abastecimiento Desabastecimiento	(1-5)	Si - no	Alto Medio Bajo
			Capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta	(6-8)		
			Planificación y control	Planificación de la mejora Control de la mejora Nivel de eficiencia mejorado	(9-23)		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2 : Satisfacción de usuarios				
¿Cuál es la relación entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022?	Determinar la relación entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022	Existe relación significativa entre la gestión y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems		

						Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022?	Determinar la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022	Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022	Tiempo de atención	Niveles de satisfacción de los tiempos de atención de servicios.	(1)	5=Muy satisfactoria , 4=satisfactoria , 3=imparcial, 2=Poco satisfactoria, 1=insatisfactoria	Medio
			Relaciones de empatía	Niveles de satisfacción en fusión de las relaciones de empatía	(2-4)		
¿Cuál es la relación entre planificación y control y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022?	Determinar la relación entre planificación y control y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022.	Existe relación significativa entre planificación y control y la satisfacción de los usuarios en un hospital de la ciudad de Milagro, Ecuador, 2022	Seguridad	Niveles de satisfacción por concepto de seguridad	(5-25)		Alto Bajo
			responsabilidad	Niveles de satisfacción por concepto de responsabilidad	(30)		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: no experimental transversal		Población: 619 Muestra:309	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Análisis descriptivo de tablas a través de las frecuencias y porcentajes de las variables Inferencial: Análisis no		

Nivel: Correlacional			paramétrico Rho de Sperman
----------------------	--	--	----------------------------

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de suministro de insumos médicos	La gestión de suministro se define como un conjunto de procesos productivos como planeamiento, adquisición, distribución, recepción y suministro que ayudan a realizar la gestión de medicamentos e insumos hospitalarios, cuyos resultados se evidencian mediante la disponibilidad de estos, en beneficio a la población a quien se le brinda la atención. García (2021)	La definición Operacional está dividida en tres dimensiones que son: gestión, capacidad de respuesta, planificación y control.	Gestión	Nivel de abastecimiento Tiempo de demora en llegar el abastecimiento Desabastecimiento	ordinal
			capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta	
			planificación y control.	Planificación de la mejora Control de la mejora Nivel de eficiencia mejorado	
Satisfacción de usuarios	Es la percepción de los pacientes que conduce a la actitud más crítica hacia las	La definición Operacional está dividida en cuatro	Tiempo de atención	Niveles de satisfacción de los tiempos de atención de servicios.	ordinal

	expectativas de la atención en salud brindada. Roncal (2022)	dimensiones que son: tiempo de atención, relaciones de empatía, seguridad, responsabilidad	Relaciones de empatía	Niveles de satisfacción en fusión de las relaciones de empatía	
			Seguridad	Niveles de satisfacción por concepto de seguridad	
			Responsabilidad	Niveles de satisfacción por concepto de responsabilidad	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Fichas técnicas del instrumento

Variable independiente gestión de suministros e insumos médicos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del cuestionario	Encuesta de gestión de insumos y suministros médicos
Autor/Autora	Flores Borrero, Génesis Belén
Adaptado	No aplica
Lugar	Distintas área administrativa y farmacia hospital de Milagro
Fecha de aplicación	
Objetivo	Evaluar la eficiencia de la gestión de los suministros e insumos médicos que efectúan los trabajadores del hospital
Dirigido a	Personal responsable de la gestión de compra , almacenamiento , distribución y farmacia del hospital de Milagro
Tiempo estimado	5 minutos
Margen de error	0.05
Estructura	Se compone por preguntas cerradas dicotómicas, que permitieron establecer con claridad la postura del encuestado referente al tema , generando respuestas negativas(NO) y positivas (si)

Fuente: Elaboración Propia

Variable dependiente Satisfacción de los usuarios

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del cuestionario	Encuesta de Satisfacción de los usuarios
Autor/Autora	Flores Borrero, Génesis Belén
Adaptado	No aplica
Lugar	Distintas áreas consulta externa , hospitalización , emergencia del hospital de Milagro
Fecha de aplicación	
Objetivo	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios , en relación a la calidad de los servicios médicos recibidos por parte de los trabajadores del hospital
Dirigido a	A los pacientes o usuarios de las diferentes áreas operativas del hospital de Milagro
Tiempo estimado	5 minutos
Margen de error	0.05
Estructura	Se compone de un total de 5 ítems y una escala de Likert donde 5 =Muy satisfactoria , 4 =satisfactoria , 3 =imparcial, 2 =Poco satisfactoria, 1 =insatisfactoria

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 4. Instrumento/s de recolección de datos

Encuesta para para medir la Gestión de suministro de insumos médicos del Hospital de Milagro

RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: Gestión de suministro de insumos médicos

INFORMACIÓN GENERAL

Tenga usted un excelente día, soy Flores Borrero Genesis, licenciada en enfermería de Babahoyo en Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuario, es por ello que te agradezco los 5 minutos que le va a llevar a cumplimentar la siguiente encuesta para recabar datos sobre la gestión de suministros de insumos.

ENCUESTA APLICADA AI PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE SALUD			
Variable 1. Gestión de suministro de insumos			
SI (1) NO (0)			
	Gestión	Si =1	No=0
1	¿La unidad de salud cuenta con los suministros e insumos médicos esenciales para la prestación de los servicios de la salud?		
2	¿La unidad de salud lleva a cabo los procesos de planificación para la adquisición de los suministros e insumos médicos?		

3	¿Se efectúa un control de la cantidad de suministros e insumos médicos que se adquieren en la unidad de salud?		
4	¿Los responsables de la adquisición de los insumos y suministros médicos, planifican los tiempos de compra y fechas de entrega para su adecuado abastecimiento?		
5	¿Según su conocimiento el tiempo con el que se realiza la compra y abastecimiento de suministros e insumos médicos es adecuado?		
Capacidad de respuesta		Si =1	No=0
6	¿Los responsables de la gestión de suministros e insumos médicos conocen las normas políticas y la legislación vigente para adquisición y distribución?		
7	¿Dentro de la unidad de salud se implementa programas de intervención para el uso racional de los suministros e insumos médicos?		
8	¿Se elabora un listado básico de los insumos y suministros médicos, emergentes para salvaguardar la salud de los pacientes?		
Planificación y control		Si =1	No=0
9	¿En la unidad de salud se establecen los tiempos de los ciclos de suministros que asegure la disponibilidad oportuna de los insumos estratégicos?		

10	¿Existe un plan de adquisición de suministros y los responsables cumplen con las tareas asignadas?		
11	¿Se establecen método de estimación de necesidades de los insumos y suministros médicos dentro de la gestión de compra y utilización?		
12	¿Existen especificaciones técnicas definidas para cada insumo y suministro médico?		
13	¿Existe mecanismos de valoración de los oferta y desempeño de los proveedores de los suministros e insumos médicos?		
14	Existen normas y políticas internas establecidas para la recepción y almacenamiento de los suministros e insumos médicos?		
15	¿cuentan con normas y procedimientos documentados para el depósito y almacenamiento de los suministros e insumos médicos en el área de bodega y farmacia?		
16	¿Existen parámetros establecidos para la inspección de los suministros e insumos médicos?		
17	¿Cuenta con un procedimiento para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y las cantidades solicitadas?		
18	¿Existen mecanismos que puedan garantizar la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución?		

19	¿Se establecen un mecanismo de evaluación de desempeño para el almacenamiento y distribución de los suministros e insumos médicos?		
20	¿Se consideran los indicadores que proporciona el sistema de información para la gestión del sistema de suministros e insumos médicos?		
21	¿Se liberan oportunamente los fondos para la adquisición de insumos y suministros médicos?		
22	¿Los recursos financieros son suficientes para cubrir la demanda de insumos y medicamentos que requiere el hospital?		
23	¿El responsable del manejo del presupuesto médico cuenta con conocimientos en gestión hospitalaria pública?		

Anexo 5. Encuesta para para medir la satisfacción de los usuarios del Hospital Milagro

RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: Satisfacción de los usuarios

INFORMACIÓN GENERAL

Tenga usted un excelente día, soy Flores Borrero Genesis, licenciada en enfermería de Babahoyo en Ecuador, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuario, es por ello que te agradezco los 5 minutos que le va a llevar a cumplimentar la siguiente encuesta trata sobre preguntas acerca de la satisfacción de usuario. A continuación, se exponen las preguntas de acuerdo a las siguientes dimensiones, se debe escoger solo una opción:

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA UNIDAD DE SALUD						
Variable 2. Satisfacción de usuarios						
5=Muy satisfactoria , 4=satisfactoria , 3=imparcial, 2=Poco satisfactoria, 1=insatisfactoria						
	TIEMPO DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
1	¿En la unidad de salud el tiempo de espera para la atención es?					
	RELACIONES DE EMPATIA					
2	¿Cómo califica la amabilidad, paciencia y respeto por parte del personal médico de la					

	unidad de salud en relación a la atención de los pacientes?					
3	¿Los servicios que presta el personal médico de la unidad de salud les inspira confianza a los usuarios?					
4	¿El médico de la unidad de salud explica con claridad a los pacientes los padecimientos de la salud y su forma de prevenirlo?					
	SEGURIDAD					
5	¿Cómo percibe la atención cuando el medico no cuenta con el instrumento, equipo médico necesario para brindar atención a los pacientes?					
6	¿Cómo percibe la atención cuando el medico no cuenta con el insumos y suministros médicos necesarios?					
7	¿Cómo considera las instalaciones de la unidad de salud en relación a las condiciones de higiene y seguridad requeridos para la atención del paciente?					
8	¿Cómo considera la infraestructura del hospital para el servicios medico?					
9	¿La capacidad de resolución del laboratorio clínico en equipamiento e insumos para el análisis de los exámenes médicos de los pacientes es?					
10	¿ El trato persona que recibe por parte del personal de enfermería es?					

11	¿ La información que recibe por parte del personal de enfermería , en relación a los tratamientos médicos es?					
12	¿El personal de enfermería le inspira confianza porque la responsabilidad de su cuidado es?					
13	¿El conocimiento que tiene el personal de enfermería en aspectos sobre el material técnico es?					
14	¿El control y cuidado de los aparato médicos que los tiene colocados por parte del personal de enfermería es?					
15	¿ La brevedad para resolución de los problemas que se le ha presentado en su estancia en el hospital por parte del personal médico es?					
16	¿La preservación de su intimidad durante el aseo personal en el proceso de curación por parte del personal médico es?					
17	¿Las alternativas de alimentación que le brindan dentro del hospital a los pacientes son?					
18	¿Las alternativas de confort y comodidad que brinda el personal médico del hospital a los pacientes son?					
19	¿El personal médico le ha ayudado para que su estancia en ausencia de sus familiares sea llevadera, cómo lo considera?					

20	¿A su criterio las necesidades de aseo e higiene personal fueron atendidas de forma?					
	RESPONSABILIDAD					
21	¿Las facilidades que proporciona el personal médico para facilitar el descanso de sus pacientes es?					
22	¿Cómo calificaría el profesionalismo del personal de la salud del hospital?					
23	¿Cómo calificaría la cobertura brindada por la unidad médica?					
24	¿Cómo calificaría la atención primaria y diagnóstica recibida por parte del personal médico del hospital?					
25	¿La respuesta del personal ambulatorio a la solicitud de atención fue?					

Anexo 6. Cálculo del Alfa de Cronbach

Fiabilidad según en el Alfa de Cronbach

Variable independiente. Gestión de suministro de insumos médicos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,954	,953	14

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los responsables de la adquisición de los insumos y suministros médicos, planifican los tiempos de compra y fechas de entrega para su adecuado abastecimiento?	19,70	29,789	,512	.	,956

¿Según su conocimiento cada que tiempo se realiza la compra y abastecimiento de suministros e insumos médicos?	18,80	28,844	,518	.	,957
¿Los responsables de la gestión de suministros e insumos médicos conocen las normas políticas y la legislación vigente para adquisición y distribución?	19,40	26,711	,979	.	,945
¿Dentro de la unidad de salud se implementa programas de intervención para él, uso racional de los suministros e insumos médicos?	19,40	29,378	,467	.	,958
¿Se elabora un listado básico de los insumos y suministros médicos, emergentes para salvaguardar la salud de los pacientes?	19,30	27,567	,828	.	,949
¿Se establecen método de estimación de necesidades de los insumos y suministros médicos dentro de la gestión de compra y utilización?	19,40	26,711	,979	.	,945
¿Existen especificaciones técnicas definidas para cada insumo y suministro médico?	19,40	26,711	,979	.	,945

¿Existe mecanismos de valoración de los oferta y desempeño de los proveedores de los suministros e insumos médicos?	19,70	29,789	,512	.	,956
¿Existen normas y políticas internas establecidas para la recepción y almacenamiento de los suministros e insumos médicos?	19,40	28,267	,674	.	,953
¿Cuentan con normas y procedimientos documentados para el depósito y almacenamiento de los suministros e insumos médicos en el área de bodega y farmacia?	19,40	26,711	,979	.	,945
¿Existen mecanismos que puedan garantizar la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución?	19,40	26,711	,979	.	,945
¿Se establecen un mecanismo de evaluación de desempeño para el almacenamiento y distribución de los suministros e insumos médicos?	19,40	26,711	,979	.	,945
¿Se liberan oportunamente los fondos para la adquisición de insumos y suministros médicos?	19,40	26,711	,979	.	,945

¿El responsable del manejo del presupuesto médico cuenta con conocimientos en gestión hospitalaria pública?	19,60	30,933	,215	.	,963
---	-------	--------	------	---	------

Anexo: Fiabilidad según en el Alfa de Cronbach

Variable independiente. Satisfacción de los Usuarios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,965	,965	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El médico de la unidad de salud explica con claridad a los pacientes los padecimientos de la salud y su forma de prevenirlo?	30,50	56,944	,906	.	,959
¿El medico cuenta con el instrumento, equipo médico necesario para brindar atención a los pacientes?	30,30	56,233	,990	.	,956

¿El medico cuenta con el insumos y suministros médicos necesarios para brindar atención a los pacientes?	30,70	58,678	,796	.	,963
¿Las instalaciones de la unidad de salud se encuentran en condiciones de higiene y seguridad requeridos para la atención del paciente?	30,30	56,233	,990	.	,956
¿El hospital cuenta con la infraestructura necesaria para el servicios medico?	30,20	58,400	,925	.	,959
¿El trato persona que recibe por parte del personal de enfermería es?	30,40	57,378	,948	.	,958
¿El personal de enfermería le inspira confianza porque la responsabilidad de su cuidado es?	30,50	63,167	,531	.	,970
¿El conocimiento que tiene el personal de enfermería en aspectos sobre el material técnico es?	30,40	61,600	,608	.	,968
¿La preservación de su intimidad durante el aseo personal en el proceso de curación por parte del personal médico es?	30,60	60,489	,695	.	,966

¿Las alternativas de confort y comodidad que brinda el personal médico del hospital a los pacientes son?	30,40	57,378	,948	.	,958
¿Cómo calificaría la atención primaria y diagnóstico recibido por parte del personal médico del hospital	30,70	58,678	,796	.	,963

Anexo 7. Validación de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Orozco Villarruel Luis Ricardo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 202202, aula 02, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Flores Borrero Genesis Belén
A4354742

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE SUMINISTRO DE INSUMOS MÉDICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
GESTION								
1	¿La unidad de salud cuenta con los suministros e insumos médicos esenciales para la prestación de los servicios de la salud?	X		X		X		
2	¿La unidad de salud lleva a cabo los procesos de planificación para la adquisición de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
3	¿Se efectúa un control de la cantidad de suministros e insumos médicos que se adquieren en la unidad de salud?	X		X		X		
4	¿Los responsables de la adquisición de los insumos y suministros médicos, planifican los tiempos de compra y fechas de entrega para su adecuado abastecimiento?	X		X		X		
5	¿Según su conocimiento cada que tiempo se realiza la compra y abastecimiento de suministros e insumos médicos?	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	¿Los responsables de la gestión de suministros e insumos médicos conocen las normas políticas y la legislación vigente para adquisición y distribución?	X		X		X		
8	¿Dentro de la unidad de salud se implementa programas de intervención para él, uso racional de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
9	¿Se elabora un listado básico de los insumos y suministros médicos, emergentes para salvaguardar la salud de los pacientes?	X		X		X		
PLANIFICACIÓN Y CONTROL								
10	¿En la unidad de salud se establecen los tiempos de los ciclos de suministros que asegure la disponibilidad oportuna de los insumos estratégicos?	X		X		X		
11	¿Existe un plan de adquisición de suministros y los responsables cumplen con las tareas asignadas?	X		X		X		
12	¿Se establecen método de estimación de necesidades de los insumos y suministros médicos dentro de la gestión de compra y utilización?	X		X		X		
	¿Existen especificaciones técnicas definidas para cada insumo y suministro médico?	X		X		X		
13	¿Existe mecanismos de valoración de los oferta y desempeño de los proveedores de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
14	¿Existen normas y políticas internas establecidas para la recepción y almacenamiento de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
15	¿Cuentan con normas y procedimientos documentados para el depósito y almacenamiento de los suministros e insumos médicos en el área de bodega y farmacia?	X		X		X		

16	¿Existen parámetros establecidos para la inspección de los suministros e insumos médicos?	X		X		X	
17	¿Cuenta con un procedimiento para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y las cantidades solicitadas?	X		X		X	
18	¿Existen mecanismos que puedan garantizar la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución?	X		X		X	
19	¿Se establecen un mecanismo de evaluación de desempeño para el almacenamiento y distribución de los suministros e insumos médicos?	X		X		X	
20	¿Se consideran los indicadores que proporciona el sistema de información para la gestión del sistema de suministros e insumos médicos?	X		X		X	
21	¿Se liberan oportunamente los fondos para la adquisición de insumos y suministros médicos?	X		X		X	
22	¿Se consideran los indicadores que proporciona el sistema de información para la gestión del sistema de suministros e insumos médicos?	X		X		X	
23	¿Se liberan oportunamente los fondos para la adquisición de insumos y suministros médicos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Los ítem son suficientes para responder las dimensiones de los ítem*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Orozco Villarreal Luis Ravelo* DNI: *0925002636*

Especialidad del validador: *Magister en Salud Pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jueves 6 de Octubre del 2022

Lcdo. Luis Orozco V. Enf.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TIEMPO DE ATENCIÓN							
1	¿En la unidad de salud el tiempo de espera para la atención es?	X		X		X		
	RELACIONES DE EMPATÍA							
2	¿Cómo califica la amabilidad, paciencia y respeto por parte del personal médico de la unidad de salud en relación a la atención de los pacientes?	X		X		X		
3	¿Los servicios que presta el personal médico de la unidad de salud les inspira confianza a los usuarios?	X		X		X		
4	¿El médico de la unidad de salud explica con claridad a los pacientes los padecimientos de la salud y su forma de prevenirlo?	X		X		X		
	SEGURIDAD							
5	¿El medico cuenta con el instrumento, equipo médico necesario para brindar atención a los pacientes?	X		X		X		
6	¿El medico cuenta con el insumos y suministros médicos necesarios para brindar atención a los pacientes?	X		X		X		
7	¿Las instalaciones de la unidad de salud se encuentran en condiciones de higiene y seguridad requeridos para la atención del paciente?	X		X		X		
8	¿El hospital cuenta con la infraestructura necesaria para el servicios medico?	X		X		X		
9	¿El hospital cuenta con un laboratorio clínico equipado para el análisis de los exámenes médicos de los pacientes?	X		X		X		
10	¿ El trato persona que recibe por parte del personal de enfermería es?	X		X		X		
11	¿ La información que recibe por parte del personal de enfermería , en relación a los tratamientos médicos es	X		X		X		
12	¿El personal de enfermería le inspira confianza porque la responsabilidad de su cuidado es?	X		X		X		
13	¿El conocimiento que tiene el personal de enfermería en aspectos sobre el material técnico es?	X		X		X		
14	¿El control y cuidado de los aparato médicos que los tiene colocados por parte del personal de enfermería	X		X		X		
15	¿ La brevedad para resolución de los problemas que se le ha presentado en su estancia en el hospital por parte del personal médico es?	X		X		X		
16	¿La preservación de su intimidad durante el aseo personal en el proceso e curación por parte del personal médico es?	X		X		X		

17	¿Las alternativas de alimentación que le brindan dentro del hospital a los pacientes son?	X		X		X	
18	¿Las alternativas de confort y comodidad que brinda el personal médico del hospital a los pacientes son?	X		X		X	
19	¿El personal médico le ha ayudado para que su estancia en ausencia de sus familiares sea llevadera de forma?	X		X		X	
20	¿A su criterio las necesidades de aseo e higiene personal fueron atendidas de forma?	X		X		X	
RESPONSABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Las facilidades que proporciona el personal médico para facilitar el descanso de sus pacientes es?	X		X		X	
22	Cómo calificaría este le profesionalismo del personal de la salud del hospital	X		X		X	
23	¿Cómo calificaría la cobertura brindada por la unidad médica?	X		X		X	
24	¿Cómo calificaría la atención primaria y diagnóstico recibido por parte del personal médico del hospital	X		X		X	
25	¿La respuesta del personal ambulatoria a la solicitud de atención fue?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Los ítems son suficientes para responder las dimensiones de los constructos*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Orozco Villarreal Luis Ricardo* **DNI:** *0923002635*

Especialidad del validador: *Magister en Salud Pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jueves 6 de Octubre del 2022

Lcdo. Luis Orozco V. Enf.



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Bajaña Vargas Orlin David

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 202202, aula 02, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Flores Borrero Genesis Belén
A4354742

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE SUMINISTRO DE INSUMOS MÉDICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTION							
1	¿La unidad de salud cuenta con los suministros e insumos médicos esenciales para la prestación de los servicios de la salud?	X		X		X		
2	¿La unidad de salud lleva a cabo los procesos de planificación para la adquisición de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
3	¿Se efectúa un control de la cantidad de suministros e insumos médicos que se adquieren en la unidad de salud?	X		X		X		
4	¿Los responsables de la adquisición de los insumos y suministros médicos, planifican los tiempos de compra y fechas de entrega para su adecuado abastecimiento?	X		X		X		
5	¿Según su conocimiento cada que tiempo se realiza la compra y abastecimiento de suministros e insumos médicos?	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los responsables de la gestión de suministros e insumos médicos conocen las normas políticas y la legislación vigente para adquisición y distribución?	X		X		X		
8	¿Dentro de la unidad de salud se implementa programas de intervención para él, uso racional de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
9	¿Se elabora un listado básico de los insumos y suministros médicos, emergentes para salvaguardar la salud de los pacientes?	X		X		X		
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿En la unidad de salud se establecen los tiempos de los ciclos de suministros que asegure la disponibilidad oportuna de los insumos estratégicos?	X		X		X		
11	¿Existe un plan de adquisición de suministros y los responsables cumplen con las tareas asignadas?	X		X		X		
12	¿Se establecen método de estimación de necesidades de los insumos y suministros médicos dentro de la gestión de compra y utilización?	X		X		X		
	¿Existen especificaciones técnicas definidas para cada insumo y suministro médico?	X		X		X		
13	¿Existe mecanismos de valoración de los oferta y desempeño de los proveedores de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
14	¿Existen normas y políticas internas establecidas para la recepción y almacenamiento de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
15	¿cuentan con normas y procedimientos documentados para el depósito y almacenamiento de los suministros e insumos médicos en el área de bodega y farmacia?	X		X		X		

16	¿Existen parámetros establecidos para la inspección de los suministros e insumos médicos?	X		X		X	
17	¿Cuenta con un procedimiento para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y las cantidades solicitadas?	X		X		X	
18	¿Existen mecanismos que puedan garantizar la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución?	X		X		X	
19	¿Se establecen un mecanismo de evaluación de desempeño para el almacenamiento y distribución de los suministros e insumos médicos?	X		X		X	
20	¿Se consideran los indicadores que proporciona el sistema de información para la gestión del sistema de suministros e insumos médicos?	X		X		X	
21	¿Se liberan oportunamente los fondos para la adquisición de insumos y suministros médicos?	X		X		X	
22	¿Se consideran los indicadores que proporciona el sistema de información para la gestión del sistema de suministros e insumos médicos?	X		X		X	
23	¿Se liberan oportunamente los fondos para la adquisición de insumos y suministros médicos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Bajaña Vargas Orlin David DNI: 0921919676

Especialidad del validador: Magister en emergencias médicas


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jueves 6 de Octubre del 2022


Dr. Bajaña Vargas Orlin
Magister en emergencias médicas
 Reg. Senesoyt 1998-2017 1830527

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TIEMPO DE ATENCIÓN							
1	¿En la unidad de salud el tiempo de espera para la atención es?	X		X		X		
	RELACIONES DE EMPATÍA							
2	¿Cómo califica la amabilidad, paciencia y respeto por parte del personal médico de la unidad de salud en relación a la atención de los pacientes?	X		X		X		
3	¿Los servicios que presta el personal médico de la unidad de salud les inspira confianza a los usuarios?	X		X		X		
4	¿El médico de la unidad de salud explica con claridad a los pacientes los padecimientos de la salud y su forma de prevenirlo?	X		X		X		
	SEGURIDAD							
5	¿El medico cuenta con el instrumento, equipo médico necesario para brindar atención a los pacientes?	X		X		X		
6	¿El medico cuenta con el insumos y suministros médicos necesarios para brindar atención a los pacientes?	X		X		X		
7	¿Las instalaciones de la unidad de salud se encuentran en condiciones de higiene y seguridad requeridos para la atención del paciente?	X		X		X		
8	¿El hospital cuenta con la infraestructura necesaria para el servicios medico?	X		X		X		
9	¿El hospital cuenta con un laboratorio clínico equipado para el análisis de los exámenes médicos de los pacientes?	X		X		X		
10	¿ El trato persona que recibe por parte del personal de enfermería es?	X		X		X		
11	¿ La información que recibe por parte del personal de enfermería , en relación a los tratamientos médicos es	X		X		X		
12	¿El personal de enfermería le inspira confianza porque la responsabilidad de su cuidado es?	X		X		X		
13	¿El conocimiento que tiene el personal de enfermería en aspectos sobre el material técnico es?	X		X		X		
14	¿El control y cuidado de los aparato médicos que los tiene colocados por parte del personal de enfermería	X		X		X		
15	¿ La brevedad para resolución de los problemas que se le ha presentado en su estancia en el hospital por parte del personal médico es?	X		X		X		
16	¿La preservación de su intimidad durante el aseo personal en el proceso e curación por parte del personal médico es?	X		X		X		

17	¿Las alternativas de alimentación que le brindan dentro del hospital a los pacientes son?	X		X		X	
18	¿Las alternativas de confort y comodidad que brinda el personal médico del hospital a los pacientes son?	X		X		X	
19	¿El personal médico le ha ayudado para que su estancia en ausencia de sus familiares sea llevadera de forma?	X		X		X	
20	¿A su criterio las necesidades de aseo e higiene personal fueron atendidas de forma?	X		X		X	
RESPONSABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Las facilidades que proporciona el personal médico para facilitar el descanso de sus pacientes es?	X		X		X	
22	¿Cómo calificaría este le profesionalismo del personal de la salud del hospital?	X		X		X	
23	¿Cómo calificaría la cobertura brindada por la unidad médica?	X		X		X	
24	¿Cómo calificaría la atención primaria y diagnóstico recibido por parte del personal médico del hospital?	X		X		X	
25	¿La respuesta del personal ambulatorio a la solicitud de atención fue?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Bajana Vargas Oriin David DNI: 0921919676

Especialidad del validador: Magister en emergencias medicas

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jueves 6 de Octubre del 2022


Dr. Bajana Vargas Oriin
 Magister en emergencias medicas
 Reg. senecy/ 2006-2017-1830527

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Marcial Dominguez Johnson Wilber
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 202202, aula 02, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Flores Borrero Genesis Belén
A4354742

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE SUMINISTRO DE INSUMOS MÉDICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	GESTION							
1	¿La unidad de salud cuenta con los suministros e insumos médicos esenciales para la prestación de los servicios de la salud?	X		X		X		
2	¿La unidad de salud lleva a cabo los procesos de planificación para la adquisición de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
3	¿Se efectúa un control de la cantidad de suministros e insumos médicos que se adquieren en la unidad de salud?	X		X		X		
4	¿Los responsables de la adquisición de los insumos y suministros médicos, planifican los tiempos de compra y fechas de entrega para su adecuado abastecimiento?	X		X		X		
5	¿Según su conocimiento cada que tiempo se realiza la compra y abastecimiento de suministros e insumos médicos?	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los responsables de la gestión de suministros e insumos médicos conocen las normas políticas y la legislación vigente para adquisición y distribución?	X		X		X		
8	¿Dentro de la unidad de salud se implementa programas de intervención para él, uso racional de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
9	¿Se elabora un listado básico de los insumos y suministros médicos, emergentes para salvaguardar la salud de los pacientes?	X		X		X		
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿En la unidad de salud se establecen los tiempos de los ciclos de suministros que asegure la disponibilidad oportuna de los insumos estratégicos?	X		X		X		
11	¿Existe un plan de adquisición de suministros y los responsables cumplen con las tareas asignadas?	X		X		X		
12	¿Se establecen método de estimación de necesidades de los insumos y suministros médicos dentro de la gestión de compra y utilización?	X		X		X		
	¿Existen especificaciones técnicas definidas para cada insumo y suministro médico?	X		X		X		
13	¿Existe mecanismos de valoración de los oferta y desempeño de los proveedores de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
14	¿Existen normas y políticas internas establecidas para la recepción y almacenamiento de los suministros e insumos médicos?	X		X		X		
15	¿cuentan con normas y procedimientos documentados para el depósito y almacenamiento de los suministros e insumos médicos en el área de bodega y farmacia?	X		X		X		

16	¿Existen parámetros establecidos para la inspección de los suministros e insumos médicos?	X	X	X	
17	¿Cuenta con un procedimiento para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y las cantidades solicitadas?	X	X	X	
18	¿Existen mecanismos que puedan garantizar la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y distribución?	X	X	X	
19	¿Se establecen un mecanismo de evaluación de desempeño para el almacenamiento y distribución de los suministros e insumos médicos?	X	X	X	
20	¿Se consideran los indicadores que proporciona el sistema de información para la gestión del sistema de suministros e insumos médicos?	X	X	X	
21	¿Se liberan oportunamente los fondos para la adquisición de insumos y suministros médicos?	X	X	X	
22	¿Se consideran los indicadores que proporciona el sistema de información para la gestión del sistema de suministros e insumos médicos?	X	X	X	
23	¿Se liberan oportunamente los fondos para la adquisición de insumos y suministros médicos?	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión,*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Marcial Dominguez Johnson Wilber*..... DNI: *0910487966*.....

Especialidad del validador: *Magister en gerencia de servicios de salud*.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jueves 6 de Octubre del 2022

Dr. Marcial Dominguez Johnson
Mgtr. Gerencia de servicios de salud
 Reg. ¹enescyt 1013-2021-2269493


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TIEMPO DE ATENCIÓN							
1	¿En la unidad de salud el tiempo de espera para la atención es?	X		X		X		
	RELACIONES DE EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
2	¿Cómo califica la amabilidad, paciencia y respeto por parte del personal médico de la unidad de salud en relación a la atención de los pacientes?	X		X		X		
3	¿Los servicios que presta el personal médico de la unidad de salud les inspira confianza a los usuarios?	X		X		X		
4	¿El médico de la unidad de salud explica con claridad a los pacientes los padecimientos de la salud y su forma de prevenirlo?	X		X		X		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El medico cuenta con el instrumento, equipo médico necesario para brindar atención a los pacientes?	X		X		X		
6	¿El medico cuenta con el insumos y suministros médicos necesarios para brindar atención a los pacientes?	X		X		X		
7	¿Las instalaciones de la unidad de salud se encuentran en condiciones de higiene y seguridad requeridos para la atención del paciente?	X		X		X		
8	¿El hospital cuenta con la infraestructura necesaria para el servicios medico?	X		X		X		
9	¿El hospital cuenta con un laboratorio clínico equipado para el análisis de los exámenes médicos de los pacientes?	X		X		X		
10	¿ El trato persona que recibe por parte del personal de enfermería es?	X		X		X		
11	¿ La información que recibe por parte del personal de enfermería , en relación a los tratamientos médicos es	X		X		X		
12	¿El personal de enfermería le inspira confianza porque la responsabilidad de su cuidado es?	X		X		X		
13	¿El conocimiento que tiene el personal de enfermería en aspectos sobre el material técnico es?	X		X		X		
14	¿El control y cuidado de los aparato médicos que los tiene colocados por parte del personal de enfermería	X		X		X		
15	¿ La brevedad para resolución de los problemas que se le ha presentado en su estancia en el hospital por parte del personal médico es?	X		X		X		
16	¿La preservación de su intimidad durante el aseo personal en el proceso e curación por parte del personal médico es?	X		X		X		

17	¿Las alternativas de alimentación que le brindan dentro del hospital a los pacientes son?	X		X		X	
18	¿Las alternativas de confort y comodidad que brinda el personal médico del hospital a los pacientes son?	X		X		X	
19	¿El personal médico le ha ayudado para que su estancia en ausencia de sus familiares sea llevadera de forma?	X		X		X	
20	¿A su criterio las necesidades de aseo e higiene personal fueron atendidas de forma?	X		X		X	
RESPONSABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Las facilidades que proporciona el personal médico para facilitar el descanso de sus pacientes es?	X		X		X	
22	Cómo calificaría este le profesionalismo del personal de la salud del hospital	X		X		X	
23	¿Cómo calificaría la cobertura brindada por la unidad médica?	X		X		X	
24	¿Cómo calificaría la atención primaria y diagnóstico recibido por parte del personal médico del hospital	X		X		X	
25	¿La respuesta del personal ambulatorio a la solicitud de atención fue?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los items planteados son suficientes para medir la dimensión

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Marcial Dominguez Johnson Wilber DNI: 0910427966

Especialidad del validador: Magister en gerencia de servicios de salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jueves 6 de Octubre del 2022

Dr. Marcial Dominguez Johnson

Mgtr. Gerencia de servicios de salud

Reg. senescyt-1013-2021-2269483

Marcial Dominguez Johnson

Firma del Experto Informante.

Anexo. 8 Certificado de los profesionales validadores.

Información Personal						
Identificación:	0925002636		Imprimir Información			
Nombres:	OROZCO VILLARRUEL LUIS RICARDO					
Género:	MASCULINO					
Nacionalidad:	ECUADOR					
Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN SALUD PUBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-2021-2283086	2021-04-09	
Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADO EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-14-1261506	2014-01-24	

Información Personal						
Identificación:	0921919676		Imprimir Información			
Nombres:	BAJAÑA VARGAS ORLIN DAVID					
Género:	MASCULINO					
Nacionalidad:	ECUADOR					
Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN EMERGENCIAS MEDICAS	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-2017-1830527	2017-04-22	
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-2019-2056677	2019-03-14	
Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-08-860962	2008-09-22	

Información Personal

Identificación: 0910487966

Imprimir Información

Nombres: MARCIAL DOMINGUEZ JOHNSON WILBER

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-2021-2269493	2021-03-02	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-05-601717	2005-10-06	

Anexo 9. Autorización de la aplicación del instrumento

Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022

SOLICITO: Autorización de desarrollo de investigación

Señor/a ...

Dr.

Hospital

Yo, Flores Borrero Génesis Belén, identificado/a con DNI:A4354742 estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud por la Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando, realizando el trabajo de investigación «Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022», siendo uno de los procedimientos la recolección de datos de participantes de vuestra institución. Solicito a usted la autorización para realizar un total de 2 cuestionarios sobre Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios, las cuales van dirigidas al personal de diferentes áreas de la institución, donde le brindamos la garantía de que la información que proporcionen será confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del Gobierno del Perú.

De antemano agradezco su disposición y colaboración para el desarrollo de este estudio.

Babahoyo 06 de octubre del 2022

Firma

.....
Flores Borrero, Génesis Belén
Tesisista del Posgrado MGSS
Universidad César Vallejo – Sede Piura



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de suministro de insumos médicos y satisfacción de usuarios en un hospital de Milagro, Ecuador, 2022", cuyo autor es FLORES BORRERO GENESIS BELEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 22 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 24- 01-2023 20:32:02

Código documento Trilce: TRI - 0498951