



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de suministro de medicamentos y satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos. Provincia de Trujillo, 2022

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA :

Blas Torres, Kamy Jhancy (orcid.org/0000-0002-7900-288X)

ASESORA:

Dra. Guzmán Avalos Eliana Jackeline (orcid.org/0000-0003-2833-5665)

CO-ASESOR:

Dr. Neciosup Obando Jorge Eduardo (orcid.org/0000-0002-4605-5475)

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

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, por haberme formado con valores y mucho amor, y así llegar a ser como soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos.

Gracias Javier y Nancy

A mi hermano Jerry, quien me demostró que no podría haber tenido uno mejor.

Al amor de mi vida, mi esposo, Fernando. Quien siempre está en los momentos más turbulentos, por tu apoyo y amor incondicional. Eres y será un maravilloso hombre. Te amo

Agradecimiento

A Dios por su siempre generosidad. A mi asesora de tesis Dra. Eliana Guzmán por sus enseñanzas, paciencia y tiempo brindado. A la Dra. Verónica Montenegro por su orientación y apoyo.

Kamy J. Blas Torres

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	8
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	14
3.2. Variables y operacionalización:.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	16
3.5. Procedimiento:	17
3.6. Método de análisis de datos:.....	17
3.7. Aspectos éticos:.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1	Percepción de la gestión de suministros de medicamentos y satisfacción del usuario externo. Almacén especializado de medicamentos. Trujillo, año 2022.	21
Tabla 2	Gestión de suministro de medicamentos según sus dimensiones en el almacén especializado de medicamentos. Trujillo, año 2022	22
Tabla 3	Percepción de la satisfacción del usuario externo según sus dimensiones en el almacén especializado de medicamento. Trujillo, año 2022	23
Tabla 4	Dimensiones de gestión de suministros de medicamentos y satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos, Provincia de Trujillo,2022	24

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción de la gestión de suministros de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos en la provincia de Trujillo durante octubre – noviembre 2022. El tipo de investigación fue aplicada, no experimental, transversal correlacional-simple, se aplicó dos cuestionarios estructurado con escala tipo Likert, a 75 trabajadores de salud que acuden por lo menos tres veces al año al almacén especializado de medicamentos; uno de los cuestionarios estuvo enfocado en las variables gestión del suministro, el cual fue elaborado y aprobado por juicio de expertos, a diferencia del cuestionario de satisfacción del usuario externo, fue validado por Rosario Rita Dongo Montoya en el 2018. Los resultados para el 60% la gestión de suministros es media y para el 60% se encuentra satisfecho, así como también tienen una correlación estadística altamente significativa porque $p < 0,05$; con un (Rho) de Spearman bajo positivo de $= 0,376$. Las dimensiones de almacenamiento y distribución no se relación significativamente con la variable satisfacción del usuario externo, caso contrario de las dimensiones uso racional y selección y distribución que se relacionan significativamente. Se concluye, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Suministro, medicamentos, satisfacción

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the perception of drug supply management and external user satisfaction in a specialized drug store in the province of Trujillo during October - November 2022. The type of research was applied, not experimental cross-correlational-simple, two questionnaires structured with a Likert-type scale were applied to 75 health workers who go to the specialized drug store at least three times a year; one of the questionnaires was focused on the supply management variables, which was prepared and approved by expert judgment, unlike the external user satisfaction questionnaire, it was validated by Rosario Rita Dongo Montoya in 2018. The results for 60 % supply management is average and 60% are satisfied, as well as have a highly significant statistical statistic because $p < 0.05$; with a positive low Spearman's (Rho) of = 0.376. The storage and distribution dimensions are not significantly related to the external user satisfaction variable, the opposite of the rational use and selection and distribution dimensions, which are significantly related. It is concluded that there is a positive and significant relationship between both variable

Keywords: Supply, medication, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Una Gestión de suministros de medicamentos juega un papel importante en la gestión de un país ya que presta sus servicios y brinda soluciones satisfactorias a los usuarios, e incluye una serie de leyes, reglamentos y procedimientos destinados a la entrega debienes utilizados para la creación de servicios. Una cadena de suministro eficiente mejora la utilización del producto, los procesos de producción, reduce los costos de almacenamiento, distribución y transporte, y reduce las pérdidas causadas por una gestión inadecuada en los almacenes y servicios al cliente (Salazar Araujo, 2014).

Además, la cadena de suministro, es una serie de eslabones que tiene como producto final la satisfacción del usuario no institucional (usuario externo). Todos estos eslabones cumplen una función, pero el principal eslabón es el usuario externo y su satisfacción (Camacho et Al, 2012).

A su vez esta contribuye no solo a la excelencia en la productividad organizacional, sino también al logro de la satisfacción del usuario y de las relaciones efectivas entre las partes involucradas en la cadena, convirtiéndola en un importante nivel empresarial y competitivo, este es un punto importante (Gómez Montoya, 2011) (Nava, Nava, & Nava, 2007).

También en esta cadena de suministro pueden existir problemas tales como la relación entre los niveles de inventario, la capacidad de almacenamiento, el tiempo de transporte, el nivel de producto y los niveles de servicio de cumplimiento en su mayoría no están siendo coordinadas, convirtiéndose en problemas. Que son oportunidades para mejorar la gestión, capacitar al personal y mejorar la calidad del trabajo (Salud Mesoamérica. MINSA, 2015).

Sin embargo, los problemas de suministro de medicamentos que ocurren en los últimos años han crecido a escala mundial y se ha visto

influenciado por completo de forma repetitiva, causando graves consecuencias para los pacientes, los sistemas de salud y la sociedad en general (de la campaña no es sano, 2020)

Así como en España en el 2020, en un boletín mencionaron que se ha producido una disminución de presentaciones de medicamentos afectado por los problemas de la cadena de suministro. Así mismo, en el primer semestre de año 2022, se evidencia que el problema de producción en un 28 %, además de la capacidad de las plantas de producción un 21 %, todos alcanzan 49%, aunque siguen siendo los principales motivos, a pesar que ha disminuido ligeramente respecto al segundo semestre de 2019, cuando estos motivos se combinan con 52% de los problemas. Por último, la ruptura de la cadena de suministros llegó a tener un elevado impacto asistencial que a su vez causa un mayor conflicto en los pacientes (Agencia española de medicamentos y productos sanitarios, 2020).

Esta problemática que sucede en los países europeos, como lo muestra una encuesta de 2019 de químicos farmacéuticos, médicos y otros profesionales de la salud de 38 países europeos, donde el 95% de los farmacéuticos mencionaron problemas en la gestión de suministros, causando un desabastecimiento. El 89% de los encuestados está de acuerdo en que la escasez de medicamentos es un problema, mientras que solo el 62% de las enfermeras y el 71% de los médicos también estuvieron de acuerdo. El estudio también recopiló que los problemas de producción y la cadena de suministro fueron los principales factores en la escasez de medicamentos. Finalmente, en esta encuesta manifestaron varios usuarios que participaron en la recolección de datos expresaron insatisfacción (Pharmacists, European Association of Hospital, 2020).

Mientras que, en Estados Unidos en 2019, detalla que algunos de los problemas complejos que interrumpen las cadenas de suministro es la fabricación, existiendo un número limitado de fabricantes farmacéuticos involucrados en casi todos los inyectables, donde solo dos o tres ellos producen la mayor parte de estos medicamentos. El

principal cuello de botella en los últimos seis años ha sido causado por problemas de calidad en el proceso de fabricación (Escasez de medicamentos: una preocupación constante en la seguridad y la salud pública, 2019).

Sin embargo, en Cuba (2019) se realizó una investigación en la Empresa de Comercialización y Distribución de Medicamentos EMCOMED, quien es la que administra la cadena de suministro, y se encontró que el problema de fondo era la mala integración entre los eslabones de la cadena, esto refleja la baja disponibilidad en los puntos de consumo, un nivel más bajo de gestión y desempeño en términos de resultados, inadecuados sistemas de gestión de inventarios, falta de transporte, fallas en el control informático, imprecisiones en la gestión administrativa, gestión del desarrollo y servicio al usuario, errores conocidos en la gestión, planificación ha traído incertidumbre al sistema de salud. Este problema es una causa importante de estrés entre la población y su mala salud (López et al, 2018)

Mientras tanto, en Bogotá (2018), el sistema de salud colombiano ha presentado problemas en la gestión de suministro de medicamentos, lo que conduce a un acceso insuficiente y desigualdad de medicamentos, uso incorrecto de medicamentos, uso deficiente de la calidad de atención, acceso insuficiente a medicamentos esenciales, supervisión inadecuada e incertidumbre del mercado de medicamentos en términos de regulación y supervisión; lo cual repercute en los pacientes con problemas de salud (Martínez Sánchez & Pardo Rincón, 2018).

En tanto en Colombia (2022) en una publicación narra, las principales causas de la ruptura de la cadena de suministro. En 37 casos las causas identificadas son problemas de fabricación, lo que corresponde a problemas con la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura vigente. El 19% nos muestra que la principal causa es la discontinuación del producto, esto se debe a la decisión de los titulares del registro sanitario de no continuar comercializando.

Además, se reportó una causa secundaria para 54 casos se debió a la baja cantidad de proveedores. Esto sugiere que, si bien la cantidad de proveedores puede no ser la causa principal, no tener proveedores de respaldo puede exacerbar otros problemas de la cadena de suministro. (Sabogal de la Pava, 2022)

Ante todo, podemos afirmar que garantizar el acceso a productos farmacéuticos efectivos, seguros y de calidad, requiere fortalecer los sistemas de suministros de insumos en el sistema de salud. Es así que la OPS menciona cuatro líneas de acción estratégicos propuestos que incluyen: Regulación de precios, contención de costos con enfoque en aspectos de la patente, fortalecimiento del mecanismo de atención para garantizar el abastecimiento y disponibilidad de medicamentos esenciales, robustecimiento de los mecanismos regionales de negociación y compras conjuntas. (Organización Panamericana de la salud, 2006)

Por ello, desde hace más de 40 años, el Estado peruano, a través de diversos procesos, ha creado programas para mejorar el sistema de suministro de medicamentos, llegando a abastecer a sus ciudadanos y reducir económicamente el acceso a medicamentos esenciales. Por ello la gestión de suministro debe centrarse en aumentar la eficiencia del proceso y la eficacia de los resultados. (Salazar Araujo, 2014)

Por otro lado, al respecto de gestión de suministros y la disponibilidad de medicamentos encontramos una investigación realizado en los hospitales de Moyobamba II-1, siendo el resultado regular en un 54% (Ríos Marchan, 2020). De igual forma, La libertad (2021) realizó un estudio para identificar vínculos entre la gestión de suministros y la disponibilidad de medicamentos, el 44% de sus trabajadores tiene un bajo nivel de gestión, mientras que su gestión de suministro fue calificada regular, 19,4% (Flores Campos, 2021). La gestión de suministro de medicamentos es un conjunto de acciones para seleccionar, administrar fondos rotatorios, adquirir, almacenar y distribuir al menor costo y calidad posibles y mejorar el acceso a los

medicamentos determinados por los servicios de salud con un rendimiento óptimo (Garduño et al, 2009).

Para finalizar, en el ámbito local en un almacén especializado de medicamentos que distribuye medicamentos, dispositivos médicos y reactivos a 64 establecimientos de salud. La gestión de suministros se ha visto afectado a lo largo del tiempo siendo ella la problemática actual de este almacén. Existe problemas en la elaboración del cuadro anual de necesidades por parte de los programas presupuestales que por medio de ellos llega el presupuesto asignado por el Ministerio de economía y finanzas, así mismo en la fase de adquisiciones, el presupuesto asignado en cada clasificador de gastos es muy precario, la falta de cartera de proveedores en la logística sigue siendo el cuello de botella de las diversas compras institucionales. Así como también en la fase de distribución se ve golpeada por el desabastecimiento de medicamentos, dispositivos médicos e insumos, causando que los establecimiento de salud ajustes en sus requerimientos, también se evidencia una mala entrega en la cantidad o tipo de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y reactivos; así como también los retrasos en la distribución ya sea por el incumplimiento del cronograma de distribución o por la falta de organización del personal al momento de la revisión de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y reactivos para su entrega, como también la falta de apoyo en el transporte de medicamentos.

De la misma se observa un desfase total en el control de stock del almacén causando sobrantes y faltantes de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y reactivos; presentándose esto en ocasiones fortuitas, causando insatisfacción en los usuarios externo. Por último, no se realiza el seguimiento oportuno a los reportes de farmacovigilancia y tecnovigilancia.

Ante esta problemática se formuló la siguiente problemática: ¿Existe relación entre la percepción de la gestión de suministro de medicamentos y satisfacción del usuario externo en un almacén

especializado de medicamentos de la Provincia de Trujillo durante octubre – noviembre 2022?

En este contexto, el trabajo de investigación es de conveniencia ya que los resultados serán de utilidad para que los gestores públicos puedan establecer estrategias eficientes y de asegurar para mejorar el sistema de suministro de medicamento. El valor teórico que aporta, el limitado conocimiento asociado al manejo del sistema de suministros en un almacén especializado de medicamentos en la región. En los últimos tiempos, las cadenas de suministro gestionadas requieren diferentes políticas de suministro para garantizar la disponibilidad. También es necesario fortalecer la cadena de suministro para administrar y garantizar la necesidad de medicamentos, y una buena toma de decisiones necesita la colaboración de todos los interesados. Igualmente, tiene valor metodológico ya que se pueden comparar los resultados con algunos autores a través de las herramientas utilizadas, generando así un conocimiento fiable y válido y consecuentemente el desarrollo de nuevas técnicas. De igual forma, el aporte social, es importante ya que permite aprender sobre la gestión de suministro de medicamentos, lo que ayuda a garantizar una precisión completa en el acceso oportuno y asequible a medicamentos, especialmente para los pobres y de bajos ingresos. Finalmente, el conocimiento en la gestión de servicios de la salud, mejorando la gestión de suministros de medicamentos del almacén especializados, mejorando así la satisfacción de los usuarios externos, y contar con excelentes capacidades de abastecimiento en diversos campos de la farmacia. Por consiguiente, se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la percepción de la gestión de suministros de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos en la provincia de Trujillo durante octubre – noviembre 2022 y se propuso como objetivos específicos: identificar la gestión de suministro de medicamentos según dimensiones en un almacén especializado de medicamentos en la

provincia de Trujillo e identificar la percepción de la satisfacción del usuario externo según dimensiones en un almacén especializado de medicamento en la provincia de Trujillo. Establecer la relación de dimensiones de la gestión de suministros de medicamentos con la satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos en la Provincia de Trujillo.

Finalmente se planteó una hipótesis alterna, Si existe relación significativa entre la percepción de la gestión de suministro de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos en la provincia de Trujillo durante octubre – noviembre 2022 y una hipótesis nula, no existe relación significativa entre la percepción gestión de suministro de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos en la provincia de Trujillo durante octubre – noviembre 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha realizado la búsqueda bibliográfica de los trabajos de investigación. A nivel internacional no se encontraron estudios relacionados a las variables de estudio.

A nivel nacional, Jiménez (2022) realizó un estudio destinado a determinar cómo se relaciona la gestión de suministro de medicamentos con la calidad de los servicios de Almacén de un hospital nacional durante el Covid-19 en Lima 2022. El estudio fue de carácter no experimental, descriptivo y correlativo, y la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Además, las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta. En conclusión, para la programación y la adquisición es buena con 40% pero para un 10% es mala; almacenamiento y distribución es buena para el 92.5% y uso racional, El 91,3% cree que PNUME satisface con mayor frecuencia sus necesidades dentro de su organismo.

De igual forma, Quispe (2022) realizó un estudio con el objetivo de identificar la relación entre la gestión del abastecimiento de medicamentos y la calidad del servicio en los campamentos de la DIRSAPOL a partir de las percepciones del personal de farmacia en hospitales PNP nivel III con COVID. -19 Pandemia COVID 19, 2021 Lima. El estudio fue de carácter no experimental, descriptivo y correlativo, la muestra estuvo conformada por 60 químicos y técnicos farmacéuticos, y el instrumento de encuesta utilizado fue un cuestionario validado. En conclusión, la gestión del suministro fue calificada como "buena" por el 45% de los encuestados, con un 48% que dijo que era "aceptable" y solo un 7% como "deficiente".

Del mismo modo Ventura (2021), realizó un estudio encaminado a identificar la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la calidad del servicio de droguería Labdealers Medica S.A.C.- 2021. El estudio fue de carácter no experimental, descriptivo y correlativo y la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores y su media de dos

encuestas con fichas técnicas. En conclusión, la gestión de la cadena de suministro mostró que predomina un nivel bueno en un 80%.

Finalmente, Dongo (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo conocer la satisfacción de los usuarios externos a las farmacias de la Red de Salud Región Tacna 2018. El estudio fue descriptivo, con una muestra de 8 individuos utilizando como herramienta un modelo SERVPERF modificado y validado. Se puede concluir que la satisfacción percibida de los usuarios externo en comparación con el servicio brindado en la Red de Tacna estuvieron un 73.87% satisfecho y 26.13% insatisfecho en 2018.

Por otro lado, en cuanto a la fundamentación teórica encontramos, que la cadena de suministro está formada por todas las partes involucradas directa o indirectamente en la satisfacción de la solicitud del usuario. La cadena de suministro incluye no solo a los usuarios internos de la organización sino a los propios usuarios externo (Sunil Chopra, 2013)

Mientras que para Mora García (2012), la gestión de suministro debe de analizar y tratar de mejorar los procesos de la organización para el desarrollo de productos y servicios, compras, gestión de inventario, distribución, satisfacción del usuario y otras áreas en dicha cadena de suministro. Se requieren esfuerzos para reorganizar la cadena de suministro y poder lograr un flujo mucho más continuo.

Por consiguiente, cadena de suministros es responsable de supervisar que los medicamentos seleccionados y planificados trabajen de manera eficaz y eficiente durante el punto de origen y el flujo para poder organizar e integrar esta cadena de acuerdo con las necesidades de los usuarios, es decir, controlar el proceso desde la programación hasta la distribución. (Carreño Solis, 2017)

Por otro lado, para la OPS (2006) nos comenta que la gestión de suministro no es sólo un proceso de adquisición eficiente y eficaz, sino también responsabilidad del sistema de salud pública, incluyendo la implementación y gestión de un modelo integral, que incluye varias

etapas en la cadena como: los procesos de selección, adquisición, almacenamiento, distribución y uso racional tendientes a asegurar la calidad de los materiales suministrados y la atención oportuna de los pacientes. (La Organización Panamericana de la Salud, 2006)

La selección es considerada el pilar básico de la gestión de suministros, a su vez implica revisar los problemas de salud comunes y seleccionar los fármacos necesarios para el diagnóstico y tratamiento, así como las decisiones sobre su uso. La adquisición comienza con la planificación, cuantificando las necesidades de medicamentos, seleccionando el método de compra más conveniente y adecuado, creando un plan de adquisición concreto y preciso. El almacenamiento debe asegurar la calidad de los insumos durante su permanencia en almacenes o farmacias, y se requiere un control de stock, control de aspectos administrativos, infraestructura física, personal y control de elementos ambiente. La distribución incluye la entrega oportuna de suministros a almacenes, así como actividades para garantizar el almacenamiento adecuado. El uso racional incluye el diagnóstico, la prescripción, la dispensación y el consumo razonable por parte del usuario (Organización Panamericana de la salud, 2006); (Ministerio de Salud pública, 2009).

Hay que precisar que en la gestión de cadena de suministro de medicamentos existen profesionales con habilidades, competencias y comportamientos necesarios para una gestión eficaz desde la selección hasta el uso. Sin duda, los farmacéuticos juegan un papel importante e integral en ambos extremos de la cadena de suministro (Los farmacéuticos en la cadena de suministro: El papel del experto en medicamentos para garantizar la calidad y la disponibilidad, 2018).

Por otro lado, para Salazar (2014) las instituciones públicas establecerán un modelo de gestión integral que combine de manera óptima la gestión de compras y distribución con el objetivo de brindar un servicio de alto nivel a los usuarios y minimizar el costo total de la cadena de suministro. Además, una gestión de suministros debe basarse en la política y el marco legal de cada país. Para ello, el ciclo

de gestión del suministro es un conjunto de procesos que sirve de apoyo a la gestión, que incluyen la organización, la financiación, la gestión de la información, la gestión de los recursos humanos y materiales, que son esenciales para la sostenibilidad de los sistemas de suministro (Organización Panamericana de la salud, 2006). Por consiguiente, se requiere una sólida gestión de la cadena de suministro para salvar vidas y continuar brindando servicios y suministros de medicamentos.

Es por eso que nuestro país existe una R.M No. 116-2018/MINSA, el MINSA adoptó la Directiva Administrativa del Sistema Nacional Integrado de Abastecimiento de Medicamentos-SISMED, que se define como una serie de procesos técnicos estandarizados integrados por selección y evaluación de necesidades., programación, adquisición, almacenamiento, distribución y uso razonable y seguro. Asimismo, la gestión de la información, financiamiento, seguimiento, seguimiento, evaluación y soporte técnico del sistema se implementan y ejecutan en todas las unidades de salud del MINSA. (MINSA, 2018)

En cuanto a la segunda variable, la satisfacción del usuario externo es fundamentada, como una respuesta de saciedad del usuario. Esto es para juzgar que el servicio que ofrece es atractivo o provee un nivel placentero de recompensa (Armstrong y Kotler, 2013). Mientras que para Rey Martin (2000), la satisfacción del usuario es el resultado que el sistema quiere conseguir, y suele depender del servicio prestado y también de las expectativas del usuario, entre otros factores. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción basados en una combinación de entrega de servicios y sacrificio (tiempo invertido). La opinión de satisfacción o insatisfacción de los usuarios está directamente relacionada con la calidad del servicio, sus funciones o la información proporcionada. No basta con que el sistema funcione, es necesario que el servicio ofrecido satisfaga al usuario y el usuario lo experimente como tal.

Por su parte el MINSA (2006), aprobado por R.M. N° 519-2006/MINSA un documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud,

donde establece que la satisfacción del usuario es fundamental como medida de la calidad de la atención, ya que es un indicador del éxito de un proveedor en el cumplimiento de sus valores y expectativas.

Así mismo la Presidencia del Consejo de Ministros emitió la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP “Normas Técnicas para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público” establece que la calidad de los bienes y servicios está determinada por su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de quienes reciben los bienes y servicios prestados. Además, especificamos pasos recomendados para el diseño metodológico para caracterizar y medir la satisfacción del usuario. Tenga en cuenta que la implementación estándar es obligatoria. (MINSA, 2021)

Por consiguiente, el tema de la satisfacción del usuario es un verdadero reto para la salud pública. Aunque no existe un claro consenso sobre su significado y concepto, es claro que refleja diferentes visiones estratégicas de los servicios de salud. La definición de Pascoe: "Comparar la experiencia de un paciente con criterios subjetivos al salir del sistema de atención médica" es una de las más simples y aceptadas. (Seclén Palacin & Darras, 2005)

Mientras que para la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de Usuarios Externos en Instituciones y Servicios Médicos de Apoyo”, define la satisfacción de usuarios externos como el cumplimiento de expectativas y percepciones definidas de las organizaciones de salud, tales como el número de servicio usuarios servicios ofrecidos. Este documento técnico también incluye el método SERVQUAL, una escala multidimensional desarrollada por Parasuraman para medir la satisfacción del usuario fuera de las empresas privadas de servicios.

Sin embargo, para Ramírez (2017), el modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor solo aproxima los resultados de satisfacción del usuario y reduce a la mitad el número de preguntas realizadas en el modelo SERVQUAL; debido a que afirman que se repite la medición

de la expectativa, esto crea problemas de interpretación. Considerando sólo las de percepción, se realiza un estudio más riguroso, el cuestionario toma menos tiempo para implementarse y la evaluación está más cerca de la satisfacción del usuario.

También nos permite evaluar la satisfacción en 5 dimensiones: tangibilidad: la ubicación física, el equipo y la apariencia del personal, confiabilidad: la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa, capacidad de respuesta: el deseo de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, seguridad: el conocimiento y la cortesía del personal y su capacidad fomentar la confianza y la seguridad y por último, la empatía: la atención esmerada e individual que la empresa ofrece a sus clientes. (Torres Fragoso & Luna Espinoza, 2017).

Finalmente se puede concluir que ambas variables se encuentran relacionadas entre sí, existiendo autores que lo fundamentan, para Gómez Montoya, 2011, la cadena de suministro no solo contribuye a una excelente productividad organizacional, sino que también contribuye a lograr la satisfacción del usuario y la relación entre las partes involucradas en la cadena. De la misma manera Sunil Chopra (2013) nos menciona, la cadena de suministro está formada por todas las partes involucradas directa o indirectamente en la satisfacción de la solicitud del usuario. Mientras para Villena, Washington y Peñaherrera-Larenas (2018), el propósito de la gestión de la cadena de suministro es crear un usuario satisfecho al integrar todas las actividades de los participantes de la cadena de suministro en un proceso continuo. Entonces, el aspecto clave de la gestión de la cadena de suministro está impulsada en la satisfacción usuario externo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

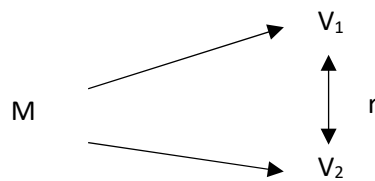
3.1.1. Tipo de investigación:

Esta investigación fue de tipo Aplicada, se enfocó en posibilidades concretas para poner en práctica teorías generales, y se enfocó en resolver las necesidades que tiene la sociedad y las persona. (Baena Paz, 2014)

3.1.2. Diseño de la investigación:

El estudio tuvo un diseño No experimental, Transversal correlacional simple. “Se dice no experimental ya que se aplicarán encuestas, de diseño transversal correlacional-simple, porque se llevará a cabo en un único momento relacionando las variables” (Hernández & Mendoza, 2018).

Se utilizó el esquema:



Donde:

M: Muestra

V₁: Gestión de la cadena de suministro

V₂: Usuario externo

r: Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variables:

Variable 1: Gestión de suministro de medicamentos

Dimensiones:

- Selección y adquisición
- Almacenamiento y distribución
- Uso racional del medicamento

Variable 2: Satisfacción del usuario externo

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Seguridad
- Aspecto tangible

La Operacionalización de las variables se aloja en el Anexo 1

3.3. Población, muestra y muestreo:

3.3.1. Población

Para la investigación participo todo el personal de farmacia que acudan al almacén especializado de medicamentos como mínimo 3 veces al año, siendo 75 entre químicos farmacéuticos y personal técnicos que laboran en las farmacias de los hospitales, centros de salud y puesto de salud.

Los mismos que participaron en su totalidad para la muestra de la investigación.

Criterios de inclusión:

Personal de salud Químicos Farmacéuticos y Personal técnico ya sea nombrados, contratados y locadores de servicios que laboran más de seis meses en la farmacia de los hospitales, Centros de Salud y puesto

de salud, que acudan como mínimo 3 veces al año al almacén especializado de medicamentos y así como también participen en la investigación voluntariamente, firmando un consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Químicos Farmacéuticos y Personal técnico que no desea participar, que se encuentren de vacaciones o licencia por enfermedad y/o maternidad y que no hayan recibido atención en menos de 3 oportunidades en el almacén especializado de medicamentos.

El personal de salud que no pertenezca al grupo profesional que labore en farmacias.

3.3.2. Muestreo:

El muestreo fue de tipo de No probabilístico, la población que se eligió son elementos que no dependen de la probabilidad sino de la característica de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

3.3.3. Unidad de Análisis:

Este tipo de estudio la unidad de análisis lo conformaron Químicos Farmacéutico y personal técnico que participaron de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: el tipo de técnica utilizada para el presente estudio fue la encuesta para ambas variables: Gestión de suministros de medicamentos y satisfacción del usuario externo.

El tipo de Instrumento que se aplicó es el cuestionario para ambas variables.

El cuestionario para la variable de satisfacción del usuario externo, validado por Rosario Rita Dongo Montoya en el 2018, consta de 22 ítems para evaluar la percepción en la atención con escala tipo Likert con escala de 1 al 5. Finalmente se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach, procesando los datos en un software estadístico, habiendo

obtenido un resultado de 0.89 que es aceptable. (Anexo 3 – Ficha técnica)

El cuestionario utilizado para la variable control de suministro de medicamentos fue elaborado y aprobado por juicio de expertos (ver Anexo 5).

La confiabilidad del instrumento se logró a través de una prueba piloto aplicada a 14 químicos farmacéuticos, luego de lo cual se analizó la confiabilidad, ya que fue de 0.912, los resultados indican que el instrumento tiene una excelente consistencia interna de los elementos analizados. donde alfa de Cronbach = 0.912 basado en el promedio de las correlaciones de los ítems. (Anexo 6).

3.5. Procedimiento:

Después de obtener el permiso para realizar el estudio, se informó al personal de farmacia de los objetivos y metas de este estudio y se solicitó su participación voluntaria y firmaron el consentimiento informado. Una vez aceptado, se asignó las encuestas, teniendo una duración de 10 minutos a los químicos farmacéuticos y al personal técnico que cumplía con los criterios de inclusión.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron procesados en una hoja de cálculo de Excel para evaluar las dos variables y dimensiones investigadas.

3.6. Método de análisis de datos:

Se utilizó el paquete estadístico español IBM SPSS y una hoja de cálculo de Excel. La base de datos se construyó considerando dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones para tablas de frecuencias relativas absolutas y análisis inferenciales, ya que las variables se miden en una escala ordinal. Se utilizó R Spearman para el análisis de correlación y su nivel de significancia fue $p < 0.05$. Se eligió este método porque las variables se distribuyen utilizando la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, además no muestra

una distribución normal en los datos. (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014)

3.7. Aspectos éticos:

Este estudio se guio por los principios éticos determinados en el Informe Belmont describe y unifica los principios éticos básicos de varios informes de comisiones nacionales y las reglas, incluidas sus recomendaciones. Este informe establece tres principios éticos básicos que deben aplicarse a la investigación con seres humanos. Principio de respetar a las personas y proteger la autonomía; principio de la beneficencia, aumentando los beneficios de la investigación, reduciendo el riesgo para los sujetos humanos y, finalmente, principio de la justicia, aplicando los procedimientos que consideren oportunos. Hasta el día de hoy, el informe sigue siendo una referencia esencial e indispensable para quienes estudian a los humanos (Informe Belmont, 1979). Para probar la originalidad de este estudio, utilizó la herramienta Turnitin para comparar contenido potencialmente no original.

IV. RESULTADOS

TABLA 01

Percepción de la gestión de suministros de medicamentos y satisfacción del usuario externo. Almacén especializado de medicamentos. Trujillo, 2022.

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TODOS	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
SATISFECHO	8	40.0	32	71.1	5	50.0	45	60.0
INSATISFECHO	12	60.0	13	28.9	5	50.0	30	40.0
TOTAL	20	100.0	45	100.0	10	100.0	75	100.0

NOTA: Esta tabla muestra la escala de medición de gestión de suministro de medicamentos y su relación con la satisfacción del usuario externo.

Medida de correlación de Rho Spearman:	0.376	p<0.05
--	-------	--------

Interpretación:

En la tabla 1, se muestra que en la gestión de suministro calificada como media el 71.1% está satisfecho, y el 28.9% insatisfecho; en cuanto a los que consideran la gestión de suministros alta el 50% y se encuentran satisfechos, mientras que para el otro 50% insatisfecho; finalmente los que consideran gestión de suministro baja, el 40% satisfecho y 60% insatisfecho. Se cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman donde se obtuvo una correlación baja positiva de 0.376 y con un nivel de significancia menor a 0,05, por lo que en este estudio existe una relación significativa entre ambas variables, por lo que en la presente investigación se acepta la hipótesis.

TABLA 2

Gestión de suministro de medicamentos según sus dimensiones en el almacén especializado de medicamentos. Trujillo, año 2022.

	DIMENSIONES					
	Selección y adquisición		Almacenamiento y distribución		Uso racional	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	41	54.7	13	17.3	29	38.7
Medio	26	34.7	52	69.3	42	56.0
Alto	8	10.7	10	13.3	4	5.3
TOTAL	75	100.0	75	100.0	75	100.0

NOTA: esta tabla muestra la escala de medición de la gestión de suministro y sus dimensiones.

Interpretación:

En la Tabla 2 observamos que la percepción de la escala de medición por dimensiones se percibe, para selección y adquisición el 54.7 % considera bajo, en almacenamiento y distribución el 69.3 % medio, y finalmente en uso racional el 56 % considera regular.

TABLA 3

Satisfacción del usuario externo según sus dimensiones en el almacén especializado de medicamento. Trujillo, año 2022.

		INSATISFECHO		SATISFECHO	TOTAL
		N.º	%	N.º	%
DIMENSIONES	FRIABILIDAD	N.º	29	46	75
		%	38.7	61.3	100.0
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	N.º	22	53	75
		%	29.3	70.7	100.0
	SEGURIDAD	N.º	10	65	75
		%	13.3	86.7	100.0
	EMPATIA	N.º	100	0	100
		%	100.0	0.0	100.0
	ELEMENTOS TANGIBLES	N.º	26	49	75
		%	34.7	65.3	100.0

NOTA: esta tabla muestra la escala de medición de la satisfacción de usuario externo y sus dimensiones.

Interpretación:

En la Tabla 3 que, En la Tabla 3, con respecto a sus dimensiones, friabilidad el 38.7% insatisfecho y 61.3 % satisfecho, capacidad de respuesta 70.7% satisfecho y el 29.3% insatisfecho, seguridad el 86.7% satisfecho y el 13.3% insatisfecho, empatía (100%) insatisfecho y elementos tangibles 65.3% satisfecho y 34.7% de insatisfacción.

TABLA 4

Dimensiones de gestión de suministros de medicamentos y satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos, Provincia de Trujillo, 2022.

GESTION DE SUMINISTROS DE MEDICAMENTOS	SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO						PRUEBA ESTADISTICA
	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
D. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN							
BAJO	7	88	34	51	41	55	Rho Spearman: 0.230 p= 0.048
MEDIO	1	13	25	37	26	35	
ALTO	0	0	8	12	8	11	
TOTAL	8	100	67	100	75	100	
D. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN							
BAJO	3	38	10	15	13	17	Rho Spearman: 0.210 p=0.07
MEDIO	5	63	47	70	52	69	
ALTO	0	0	10	15	10	13	
TOTAL	8	100	67	100	75	100	
D. USO RACIONAL							
BAJO	6	75	23	34	29	39	Rho Spearman: 0.258 p= 0.026
MEDIO	2	25	40	60	42	56	
ALTO	0	0	4	6	4	5	
TOTAL	8	100	67	100	75	100	

NOTA: Esta tabla muestra la escala de medición de las dimensiones de gestión de suministro de medicamentos y la satisfacción del usuario externo, y su medida de correlación con significación estadística.

Interpretación:

En la tabla 4 observamos que en la dimensión selección y adquisición de los que estuvieron satisfechos el 88% considero bajo la gestión; y de los insatisfechos considero bajo en un 51% en esta misma dimensión

con un Rho de Spearman de .230 con una $p=0.048$ ($p < .05$) siendo significativa la relación. En cuanto a la dimensión almacenamiento y distribución de los que estuvieron satisfechos considero medio la gestión en esta dimensión en un 63% y en los que estuvieron insatisfechos considero medio la gestión en esta dimensión en un 70% con un Rho de Spearman tiene un valor de .210 con una $p=0.07$ ($p < .05$) siendo no significativamente esta relación. Y finalmente en la dimensión uso racional de los que estuvieron satisfechos considero la gestión bajo en un 75% y de los insatisfechos consideró la gestión medio en un 60% con un Rho de Spearman tiene un valor de .258 con una $p=0.026$ ($p < .05$) siendo significativa la relación

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se abordaron temas como la gestión de suministro de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el almacén especializado de medicamentos. La gestión de suministro de medicamentos está formada por todas las partes involucradas directa o indirectamente en la satisfacción del usuario externo (Sunil Chopra, 2013).

En la tabla 1, la gestión de suministro que fue calificada como media, el 71.1% está satisfecho, y el 28.9% insatisfecho; en cuanto a los que consideran la gestión de suministros alta el 50% y se encuentran satisfechos, mientras que para el otro 50% insatisfecho; finalmente los que consideran gestión de suministro baja, el 40% satisfecho y 60% insatisfecho. El cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo una correlación baja positiva de 0.376 y con un nivel de significancia menor a 0,005, por lo que en este estudio se acepta la hipótesis alterna, existiendo relación entre ambas variables.

Estos resultados de relación se fundamentan con la teoría donde nos demuestra que la gestión de suministro de medicamentos, es una serie de eslabones, pero el principal eslabón es el usuario externo y su satisfacción (Camacho et Al, 2012).

Del mismo modo, muchos autores nos hablan de dicha relación, como es para Gómez Montoya (2011), la gestión de suministro no solo aporta a una excelente productividad organizacional, sino que también ayuda a lograr la satisfacción del usuario externo. De la misma manera, Sunil Chopra (2013) nos menciona, una gestión de suministro está formada por todas las partes involucradas directa o indirectamente en la satisfacción de la solicitud del usuario externo. Mientras, para Villena, Washington y Peñaherrera-Larenas (2018), el propósito de la gestión de suministro es crear un usuario satisfecho. Entonces, el aspecto clave de la gestión de suministro está impulsada y relacionada en la satisfacción del usuario externo.

Así mismo en la tabla 1 en los resultados que arrojaran la existencia de una relación significativa entre ambas variables, existe una particularidad en dos de ellos. En el primero, el 50 % del personal de salud encuestado manifiesta que la gestión de suministro es alta y se encuentra insatisfecho. Antes esto, se analizaron las encuestas y se observó que en su totalidad el personal de salud percibe una insatisfacción en la dimensión de la empatía, por esa razón aún existe una insatisfacción del usuario a pesar de calificar como alta a la gestión de suministro. Finalmente, el 40 % declara que la gestión de suministro es baja y se encuentra satisfecho, de la misma manera se realizó la revisión pertinente de los resultados, observándose que la percepción de la dimensión de seguridad es predominante la calificación de satisfactorios, justificando la particularidad entre esta relación.

En cuanto, la percepción de la escala de medición por dimensiones se percibe en la tabla 2, que para la selección y adquisición el 54.7 % considera bajo, en almacenamiento y distribución el 69.3 % medio, y finalmente en uso racional el 56 % considera regular.

Al evaluar, se ve claramente que la dimensión de selección y adquisición fue calificada con una escala de medición bajo, esto repercute en la gestión de suministros de medicamentos, siendo la selección un eslabón básico que afecta e impide una optimización correcta de recursos y la selección adecuada de los medicamentos. Así mismo, sucede con la adquisición no se está planificando, cuantificando las necesidades de medicamentos, seleccionando el método de compra más conveniente y adecuado, tampoco han creado un plan de adquisición concreto y preciso. (Organización Panamericana de la salud, 2006) (Ministerio de Salud pública, 2009).

Sin embargo, la diferencia de la dimensión de almacenamiento y distribución el cual su escala de medición es medio, demostrando que el cumplimiento es parcial al momento de asegurar la calidad de los

insumos durante su permanencia en el almacén. De igual forma no existe una entrega oportuna de los medicamentos a las instalaciones de cada usuario externo. Finalmente, con la última dimensión, Uso racional, que nos muestra una escala de medición media, esto posiblemente se debe a que no se cumple en su totalidad con el seguimiento en el diagnóstico, la prescripción, la dispensación y el consumo razonable por parte del usuario (Organización Panamericana de la salud, 2006).

Por ello el cumpliendo en los procesos de organización, programación, selección de medicamentos y distribución de manera correcta debe generar satisfacción en el usuario. Por lo que resulta importante reorganizar la cadena de suministro en los procesos antes mencionados (Mora García, 2012). Así como también supervisar que los medicamentos programados y seleccionados sigan el flujo de la programación hasta su distribución. (Carreño Solís 2017).

Así mismo podemos mencionar que los eslabones de esta cadena de suministro no se encuentran sólidos y el conjunto de procesos no sirve de apoyo a la gestión, que incluyen la organización, la financiación, la gestión de la información, la gestión de los recursos humanos y materiales, que son esenciales para poder dar sostenibilidad de los sistemas de suministro (Organización Panamericana de la salud, 2006).

Los resultados de este estudio resultan similares en la investigación de (Alvarado Córdova, 2020) donde nos describe que la gestión del suministro de medicamentos en la GERESA La Libertad, en tiempos COVID -19, es regular para el 73.4 % de los Químicos Farmacéuticos encuestados, buena para el 14,1% y mala para el 12.5%. De la misma forma describe los resultados de sus dimensiones, el 62.5 % percibe que la selección y adquisición es de nivel regular, el 67.2 % que el almacenamiento y distribución es igualmente nivel regular, y finalmente el 76.6 % que la selección y uso racional es de nivel regular.

En tanto en la tabla 3, las dimensiones de friabilidad el 38.7% insatisfecho y 61.3 % satisfecho, capacidad de respuesta 70.7% satisfecho y el 29.3% insatisfecho, seguridad el 86.7% satisfecho y el 13.3% insatisfecho, empatía (100%) insatisfecho y elementos tangibles 65.3% satisfecho y 34.7% de insatisfacción.

Al evaluar a las dimensiones se ve claramente que existe una gran diferencia en la dimensión de empatía, el 100% se encuentra insatisfecho. Esto debido a que el personal de almacén desconoce las necesidades del usuario externo que atiende en a las farmacias d ellos establecimientos de salud, por ellos resulta importante tener una atención individualizada que permita conocer la realidad de cada una de las farmacias con sus necesidades de medicamentos para poder ser atendidos y disminuir la insatisfacción en esta dimensión para adaptar en la gestión de suministro y a su vez no recibe una atención individualizada.(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Así mismo, en las otras dimensiones; tales como la dimensión de fiabilidad, en donde el usuario externo ha percibo de forma positiva la capacidad y conocimientos del personal que labora en el almacén. También en la capacidad de respuesta, ha sido percibida por el usuario externo de manera satisfactoria, posiblemente esto se debe a que el personal de almacén brinda un servicio rápido, eficiente, demostrando disposición para ayudar a los usuarios, siendo ésta una prioridad para ellos. En cuanto a seguridad, resulto satisfactoriamente, el usuario externo ha percibido que el personal del almacén lo trato con amabilidad, respeto y paciencia. Finalmente, la dimensión de elementos tangibles que son las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación han sido calificadas satisfactoriamente por el usuario externo, debido a que a las instalaciones del almacén se encuentran limpias, son las adecuadas para el almacenamiento de los medicamentos y dispositivos médicos, existen señalización con letreros para orientar al usuario externo, así como en la sala de espera cuenta con bancas para su comodidad. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Ante estos resultados (Dongo Montoya, 2018) en su estudio que lo realiza en el sub almacén de la Red de Tacna, nos muestra que el nivel de satisfacción para 74% de los usuarios es satisfactorio y para el 26% se percibe insatisfacción. De la misma forma describe los resultados de sus dimensiones, el 56.84% satisfechos y 43.16% insatisfechos en elementos tangibles, el 86.19% satisfecho y el 23.81% insatisfechos en empatía, 10.41% insatisfecho y 89.59% satisfecho en seguridad, 26.16% insatisfecho y 70.84% satisfecho en capacidad de respuesta y finalmente 24.05% insatisfecho y 75.95% satisfecho en friabilidad.

Por último, en la Tabla 4 que, nos muestra que, observamos que en la dimensión selección y adquisición de los que estuvieron satisfechos el 88% considero bajo la gestión; y de los insatisfechos considero bajo en un 51% en esta misma dimensión con un Rho de Spearman de .230 con una $p=0.048$ ($p < .05$) siendo significativa la relación. Ambas dimensiones son el pilar de una cadena de suministro, nos permiten selección, cuantificar y planificar adecuadamente los medicamentos de acuerdo al diagnóstico que se requiera, abasteciendo adecuadamente y por ende una satisfacción del usuario (Organización Panamericana de la salud, 2006).

En cuanto a la dimensión almacenamiento y distribución de los que estuvieron satisfechos considero medio la gestión en esta dimensión en un 63% y en los que estuvieron insatisfechos considero medio la gestión en esta dimensión en un 70% con un Rho de Spearman tiene un valor de .210 con una $p=0.07$ ($p < .05$) siendo no significativamente esta relación.

En las dimensiones de selección y adquisición, así como uso racional, se observa un Rho Spearman positivo y bajo y una relación de significativa con respecto a la variable de satisfacción del usuario externo. Mientras que la dimensión de almacenamiento y distribución su Rho Spearman es positivo y bajo, pero no existe relación significativa con la variable satisfacción del usuario externo, esto afianza la teoría donde nos manifiestan que asegurar el almacenamiento es asegurar la de calidad de los insumos durante su permanencia en almacenes, y se

con un control de stock, control de aspectos administrativos, infraestructura física, personal y control de elementos ambiente. La con una distribución que incluye la entrega oportuna de suministros a almacenes, así como actividades para garantizar el almacenamiento adecuado. Es por ello que dichas dimensiones dependen en mayor medida de la gestión interna de cada entidad para integrarlas (Salazar Araujo, 2014).

Y finalmente en la dimensión uso racional de los que estuvieron satisfechos considero la gestión bajo en un 75% y de los insatisfechos consideró la gestión medio en un 60% con un Rho de Spearman tiene un valor de .258 con una $p=0.026$ ($p < .05$) siendo significativa la relación.

Esta dimensión, tiene por objetivo elegir medicamentos eficaces y seguros de acuerdo con las necesidades de salud y promover su uso racional de ellos. Es por eso que se necesita una correcta y eficaz cadena de suministro, protocolos adecuados y así vez químicos farmacéuticos calificados (Salazar Araujo, 2014).

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión de suministros de medicamentos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo y existe una correlación positiva. $Rho= 0.376$; $p<0,05$.
2. La gestión de suministro de medicamentos es considerada según sus dimensiones, almacenamiento y distribución; y uso racional como media y la dimensión de selección y adquisición baja.
3. La percepción de la satisfacción del usuario según sus dimensiones friabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles satisfechos, a diferencia de la dimensión de empatía que están insatisfactoria.
4. La dimensión de selección y adquisición, y la de uso racional se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario externo y existe una correlación positiva baja. Mientras que la dimensión de almacenamiento y distribución no se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario externo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se necesita reforzar el eslabón de selección y adquisición, crear un sistema autónomo de monitoreo donde se encuentre el consumo promedio, programación anual enviada a cenares y el precio estimado de cada medicamento y dispositivo médico, así como el estado de cada adquisición. Permitiendo así anticiparse a los procesos de adquisición de manera adecuada.

Así mismo, con este sistema nos va a permitir construir un mejor cuadro de necesidades que se enviarán a los programas estratégicos para la asignación correcta del presupuesto. Finalmente se realizará un seguimiento de los procesos de adquisición de cada programa estratégico. Con respecto a los proveedores, se debe tener una cartera amplia de proveedores grandes, si es posible con laboratorios farmacéuticos no con droguerías pequeñas, para evitar los medicamentos y dispositivos médicos queden desiertos.

2. Se elaborará un plan de capacitaciones donde se enviará a la oficina correspondiente de esa forma se plantearía la asignación presupuestal en la contratación de personal experto en gestión de suministro de medicamentos, así mismo la programación de las capacitaciones serían cada 3 meses, a fin de fortalecer los conocimientos técnicos y teóricos. A su vez evaluar periódicamente el desempeño del personal que labora en el almacén especializado de medicamentos para garantizar el aprendizaje, así como también plantearle metas a fin de analizar las mejoras.

3. Incentivar al investigador a estudiar y evaluar la gestión de suministro de medicamento y satisfacción del usuario externo en el almacén especializado de medicamentos, luego de la implementación de las estrategias. Con el fin de que se contrastar con los resultados hallados en este estudio y poder verificar las mejores o reformar la gestión de suministro.

REFERENCIAS

- Agencia Española de medicamentos y productos sanitarios. (2020). *Informe Agencia Española de medicamentos y productos sanitarios. (2020). Informe semestral sobre problemas de suministros*. Gob.Es. <https://www.aemps.gob.es/medicamentosUsoHumano/problemasSuministro/informes-semestrales/docs/primer-informe-semestral-2020.pdf>
- Alvarado Córdova, R. del P. (2020). *Gestión del suministro y percepción de la calidad de servicio. Almacén Especializado de Medicamentos. GERESA La Libertad, en tiempos COVID-19*. Universidad Cesar Vallejo.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Baena paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Camacho, H., Gómez, K., & Monroy, C. (2012). Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones. *Tenth LACCEI Latin American and Caribbean Conference, 23–27*.
- Carreño Solis, A. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Fondo editorial UPC.
- de La Campaña No Es Sano, A. Y. R. (2020). *EL DESABASTECIMIENTO Y LA ESCASEZ DE MEDICAMENTOS*. [Medicosdelmundo.org. https://www.medicosdelmundo.org/sites/default/files/informe_desabastecimientos_nes.pdf](https://www.medicosdelmundo.org/sites/default/files/informe_desabastecimientos_nes.pdf)
- Dongo, R. (2018). *Nivel de satisfacción en la atención del usuario externo en un sub almacén de medicamentos de la Red de Salud Tacna-2018* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29458/dongo_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escasez de medicamentos: Una preocupación constante en la seguridad y la salud pública*. (2019, February 1). Anesthesia Patient Safety Foundation.

<https://www.apsf.org/es/article/escasez-de-medicamentos-una-preocupación-constante-en-la-seguridad-y-la-salud-publica/>

Flores Campos, E. V. (2022). *Gestión de suministros y relación con la disponibilidad de medicamentos en establecimientos de una Red de Salud. La libertad, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.

Garuño Andrade, M., Jarillo Soto, C., Castro Albarrán, J., & Garrido Latorre, F. (2009). *Cadena de abasto de medicamento en Mexico: Evaluación cualitativa. Evaluación cualitativa. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires*.

Gómez Montoya, R. (2011). Propuesta de gestión de cadena de abastecimiento verde para empresa comercializadora de suministros eléctricos. *Scielo, 6*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-04552011000200011

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Interamericana.

INFORME BELMONT. PRINCIPIOS ETICOS Y DIRECTRICES PARA LA PROTECCION DE SUJETOS HUMANOS DE INVESTIGACION. (1979).

López Joy, T., Acevedo Urquiaga, A. J., & Peña García, C. (2019). La cadena de suministro de medicamentos en cuba. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 10*.
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500004/409659500004.pdf>

Los farmacéuticos en la cadena de suministro El papel del experto en medicamentos para garantizar la calidad y la disponibilidad. (2018). Fip.org. <https://www.fip.org/file/4494>

- Martínez Sánchez, J., & Pardo Rincón, H. (2018). *Propuesta para la gestión de la calidad del proceso de distribución de medicamentos de una IPS de Bogotá*. Universidad de La Salle.
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. (2019). *Manual de procesos para la gestión de suministros de medicamentos*.
- MINSA. (2006). *Documento Técnico N° 519-2006: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD*.
- MINSA. (2018). *Documento técnico que aprueba la Directiva administrativa para la Gestión del sistema integrado de suministro público de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios SISMED .RM N° 116 /MINSA*.
- MINSA. (2021). *la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP “Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público.”*
- Mora García, A. (2016). *Gestión logística integral, Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Starbook Editorial.
- Narva, A., Narva, M., & Narva, R. (2007). La gestión de la cadena de suministro en el proceso de creación de valor. *Revista de Formación Gerencial*, 217–245.
- Organización Panamericana De la salud. (2006). *Guía Práctica para la Planificación de la Gestión del Suministro de Insumos Estratégicos*.
- PLAN DE GARANTÍAS DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS 2019-2022. (n.d.). Gob.Es. Retrieved January 11, 2023, from <https://www.aemps.gob.es/medicamentosUsoHumano/problemasSuministro/docs/plan-garantias-abastecimiento-AEMPS-2019-2022.pdf>
- Quispe Soto de Robles, C. I. (2021). *Gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL en pandemia COVID-19, Lima 2021*. Universidad Cesar Vallejo.

- Ramírez Carvajal, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis - Revista de Investigación de La Escuela de Administración y Mercadotecnia Del Quindío EAM*, 9, 59–63.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 139–153.
- Ríos Marchán, B. (2020). *Gestión de suministro y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el Hospital II-1 Moyobamba - 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Sabogal De La Pava, M., & Tucker, E. (2022). Drug shortages in low- and middle-income countries: Colombia as a case study. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*.
<https://joppp.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40545-022-00439-7>
- Salamano, M. C. (2008). Satisfacción de los pacientes frente a la promoción de la utilización de medicamentos genéricos. *Biblioteca Digital de Vanguardia Para La Investigación En Ciencias Sociales REGIÓN ANDINA Y AMÉRICA LATINA*.
- Salazar Araujo, J. (20014). La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público peruano: Nuevos Modelos de Gestión. *SINERGIA E INNOVACIÓN*.
- Seclen-Palacin, J., & Darras, C. (2000). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*, 66, 127–141.
- Sunil Chopra. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. Pearson Education.
- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Sir*, 62, 1270–1293.

Ventura Quiroga, C. G. (2021). *Gestión de la Cadena de Suministros y Calidad del Servicio en la Droguería Labdealers Medica S.A.C. - 202*. Universidad Cesar Vallejo.

Villena López, L., Camacho Villota, W., & Peñaherrera-Larenas, F. (2018). La cadena de suministro como estrategia de satisfacción al cliente. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990). *Deliberan Quelite Servicie: Balancín Costamar Perceptivos and Expectativos. Té Free Presos, New York*.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ COMPONENTES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: GESTION DE SUMINISTROS	El abastecimiento de suministros médicos tiene por objetivo “garantizar la disponibilidad y accesibilidad continua de los medicamentos esenciales y para lograrlos se deben efectuar procesos de gestión eficiente y dinámica, coherente con las necesidades del sistema de salud vigente en nuestro país, enfocado en los problemas prevalentes de salud, con uso racional y transparente de los recursos otorgados (OMS,2001)	Variable que se medirá mediante cuestionario elaborado y validado por expertos	Selección y Adquisición	-Programación de medicamentos realizada, supervisada y monitorizada -Adquisición de medicamentos.	Ordinal: alto, medio y bajo
			Almacén y Distribución	- Buenas Prácticas de almacenamiento. -Gestión de stock y disponibilidad	
			- Uso Racional	- Prescripción en DCI - Gestión de Farmacovigilancia y Tecno vigilancia. - Petitorio de Medicamentos	
V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	la satisfacción de usuarios externos como una medida del cumplimiento por parte de las organizaciones de salud con respecto a las expectativas y percepciones de las organizaciones de salud definidas, como el grado de usuarios sobre los	Variable que se medirá mediante cuestionario ya validado	Fiabilidad	- No comete errores. - Sincero interés por resolver problemas. - Evidencia una atención eficiente.	Ordinal: Satisfecho e insatisfecho
			Seguridad	- Se conoce y se brinda solución a las necesidades y problemas del personal de salud.	

	servicios que presta (MINSA,2012)			<ul style="list-style-type: none"> - El personal distribuye medicamentos, insumos y dispositivos médicos conservados los criterios de calidad. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Brindan información precisa, clara, sencilla y oportuna. - Entienden los requerimientos del personal de farmacia, muestran disposición a brindar ayuda en forma oportuna. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una atención personalizada. - Existe un horario de atención acorde a la demanda del personal de farmacia. - Entienden las necesidades específicas del personal de farmacia. 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - El abastecimiento de insumos es el adecuado. - Las instalaciones físicas son las adecuadas. - El personal que labora se encuentra uniformado y pulcros. - La señalización en el almacén es la adecuada. 	

ANEXO 2

GESTION DE SUMINSITRO DE MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN UN ALMACÉN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS DE UNA UGIPREES. PROVINCIA DE TRUJILLO, 2022

CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Autor: Dongo (2018)

A continuación, se presentarán una serie de ítems, por favor califique la atención recibida en el Almacén especializado de medicamentos. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Califique 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: FIABILIDAD						
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento farmacéutico?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5	¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos requeridos en su Formato Estándar de Requerimiento?					
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	¿La atención en el área de evaluación de requerimiento (FER) es en tiempo adecuado?					
7	¿La atención en el área administrativa de digitación fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de despacho fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
DIMENSION: SEGURIDAD						
10	¿Durante su atención en el establecimiento se respetó su atención personalizada?					
11	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió su requerimiento, realizaron una evaluación completa y minuciosa de su formato estándar de requerimiento (FER)?					
12	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?					
DIMENSION: EMPATIA						
14	¿El farmacéutico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

15	¿El personal que revisó su requerimiento (FER) le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal administrativo de digitación le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre la modificación en su requerimiento?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el farmacéutico u otro profesional le brindó sobre los productos que recibirá, asignados por las estrategias y a que área usuaria van destinados?					
DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES						
19	¿Los carteles, letreros o señales del establecimiento fueron adecuados para orientar al usuario?					
20	¿El establecimiento y el área de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
21	¿El establecimiento contó con baños limpios para los usuarios?					
22	¿El área donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

FICHA TECNICA N°1: Cuestionario para medir Satisfacción del usuario externo

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir Satisfacción del usuario externo
Autor	Rosario Rita Dongo Montoya
Año	2018
Aplicación	Recoger información a través de un cuestionario relacionado a Satisfacción del Usuario externo
Bases teóricas	Salamano (2007) señala que la satisfacción del usuario es un proceso de comparación de las percepciones subjetivas de la atención recibida y las calificaciones cognitivas que indican la capacidad del proveedor de atención médica para cumplir con las expectativas de los usuarios.
Versión	Prime versión.
Sujetos de aplicación	Usuarios del Sub Almacén de Medicamentos de la Red de Salud Tacna.
Tipo de administración	Se administrará a través de una encuesta por medio del Cuestionario para medir satisfacción a usuario externo
Duración	20 minutos.
Normas de puntuación	<p>Para medir la variable Motivación Laboral se aplicará del modelo SERVPERF (Service Performance) con 22 preguntas para evaluar la calidad percibida en la atención con escala tipo Likert con escala de 1 al 5.</p> <p>La escala para satisfacción del usuario externo que se empleará será la siguiente:</p> <p style="text-align: center;">Categorías Rango</p> <p style="text-align: center;">Satisfecho (81- 110)</p> <p style="text-align: center;">Insatisfecho (22 - 80)</p> <p style="text-align: center;">Categorías de Rango por dimensión</p> <p style="text-align: center;">FIABILIDAD:</p> <p style="text-align: center;">Insatisfecho (5- 18)</p> <p style="text-align: center;">Satisfecho (19-25)</p> <p style="text-align: center;">CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>

	<p>Insatisfecho (4- 12)</p> <p>Satisfecho (13-20)</p> <p>SEGURIDAD</p> <p>Insatisfecho (4- 12)</p> <p>Satisfecho (13-20)</p> <p>EMPATIA</p> <p>Insatisfecho (5- 18)</p> <p>Satisfecho (19-25)</p> <p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>Insatisfecho (4- 12)</p> <p>Satisfecho (13-20)</p>
--	---

GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN UN ALMACÉN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS. PROVINCIA DE TRUJILLO, 2022

CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

Autora: Blas (2022)

A continuación, se presentarán una serie de ítems, por favor califique la gestión de suministro de medicamentos del Almacén especializado de medicamentos. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Escala de calificación:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN						
1	Considera usted que las compras realizadas, están en base a los requerimientos solicitados.					
2	Considera que las compras se realizan dentro de los tiempos establecidos para abastecer oportunamente a los establecimientos.					
3	Considera usted que las compras institucionales cubren el desabastecimiento ocasionado por el nivel central.					
4	El petitorio nacional único de medicamentos esenciales cubre las necesidades según nivel de atención.					
5	Considera que la adquisición de los medicamentos se da en tiempo oportuno					
DIMENSION: ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN						
6	Considera que los requerimientos que envía son atendidos en cantidad suficiente para cubrir las necesidades de su establecimiento de salud.					
7	El tiempo en que se le atiende su requerimiento es oportuno.					
8	Considera oportuna la monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.					
9	Los medicamentos y/o dispositivos médicos que son enviados a su Establecimiento de Salud, coincide con la guía de remisión enviada.					
10	Considera que se cumplen las buenas prácticas de almacenamiento en el almacén especializado de medicamentos.					
DIMENSION: USO RACIONAL						
11	Considera que la gestión del uso racional de medicamentos se realiza según norma técnica.					

12	Considera que se monitoriza de forma adecuada la búsqueda activa de reacciones adversas al medicamento (RAMS) y Evento Supuestamente Atribuido a la Vacunación o Inmunización (ESAVI)					
13	Considera que se monitoriza el ingreso de datos reacciones adversas al medicamento (RAMS) y Evento Supuestamente Atribuido a la Vacunación o Inmunización (ESAVI) en el VIGIFLOW y se realiza oportunamente el ingreso de datos de los establecimientos de salud que no cuentan con acceso.					
14	Considera que es adecuada la selección y distribución de medicamentos de uso restringido (antimicrobianos, psicotrópicos) según nivel de complejidad.					
15	Considera que la evaluación de antimicrobianos de uso restringido en el área de uso racional de medicamento es adecuada y de acuerdo a la norma técnica					
16	La supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) se realiza periódicamente.					

RANGO DE CATEGORIZACIÓN:

BAJO	16 - 48
MEDIO	49 - 64
ALTO	65-80

RANGO DE CATEGORIZACION POR DIMESIONES:

Selección y adquisición

BAJO	5 - 15
MEDIO	16 - 21
ALTO	22-25

Almacenamiento y distribución

BAJO	5 - 15
MEDIO	16 - 21
ALTO	22-25

Uso Racional

BAJO	5-19
MEDIO	20-27
ALTO	28-30

ANEXO 3

Solicitud de autorización para la aplicación del proyecto de investigación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N°16097-22, a la Srta. KAMY JHANCY BLAS TORRES CON N° DNI: 47248103; alumna de la Escuela de Posgrado de la universidad cesar vallejo; solicita autorización para que aplique el proyecto de investigación titulado "GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO, EN UN ALMACEN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS.PROVINCIA DE TRUJILLO,2022". En amparo a la constancia de aprobación de proyectos de tesis. El Comité de Investigación de la Red Trujillo APRUEBA y AUTORIZA su ejecución en el ALMACÉN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS de la Red Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; la responsable de SISMED de la Red Trujillo, brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación y el investigador, alcanzar a los correos electrónicos bavalosalvarado@gmail.com, red.investigacion2022@gmail.com. El Proyecto de investigación y el Informe de los resultados de la investigación para su socialización correspondiente.

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "

TRUJILLO, 11 DE NOVIEMBRE DEL 2022



REGION LA LIBERTAD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
UTR N° 6 TRUJILLO-ESTE
Mg Betty Davalos Alvarado
ARE. INNOVACION E INVESTIGACION

"Justicia por la Prosperidad"

Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)

Pag. Webb: www.utes6trujillo.com.pe

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

VARIABLE: GESTIÓN DEL SUMINISTRO

	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	AD1	AD2	AD3	AD4	AD5	UR1	UR2	UR3	UR4	UR5	UR6
1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	1	3	3	3	4	3	4
3	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
4	1	2	2	4	1	2	4	4	5	2	2	2	2	4	4	4
5	4	3	2	4	2	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2
6	2	2	2	2	1	2	1	3	4	2	3	3	3	4	4	2
7	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2
8	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
9	2	1	4	2	2	2	3	4	4	1	4	2	4	2	2	4
10	4	1	4	2	2	2	2	2	4	1	3	2	2	4	4	2
11	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	3	4	3	3	2
12	2	2	2	1	2	1	3	4	3	4	2	1	2	2	2	1
13	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3
14	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	14	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	14	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	16

ANEXO 5: Ficha de validación de las dos variables

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mg QF Rocío Pomacondor Reyes
- 1.2. Institución donde Labora: Gerencia Regional de Salud
- 1.3. Título de la Investigación:
"GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN UN ALMACÉN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS. PROVINCIA DE TRUJILLO, 2022."
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
"GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS"
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión de Suministro de medicamentos	1. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN	1. Considera usted que las compras realizadas, están en base a los requerimientos solicitados	x		x		x		x		
		2. Considera que las compras se realizan dentro de los tiempos establecidos para abastecer oportunamente a los establecimientos.	x		x		x		x		
		3. Considera usted que las compras institucionales cubren el desabasteciendo ocasionado por el nivel central.	x		x		x			x	desabastecimiento
		4. El petitorio nacional de medicamentos esenciales cubre las necesidades según nivel de atención	x		x		x		x		
		5. Considera que la adquisición de los medicamentos se da en tiempo oportuno	x		x		x		x		
	2. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	6. Considera que los requerimientos que envía son atendidos en cantidad suficiente para cubrir las necesidades de su establecimiento de salud.	x		x		x		x		
		7. El tiempo en que se le atiende su requerimiento es oportuno.	x		x		x		x		

de m e d i c a m e n t o s		8. Considera oportuna la monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.	x		x		x		x			
		9. Los medicamentos y/o dispositivos médicos que son enviados a su Establecimiento de Salud, coincide con la guía de remisión enviada.	x		x		x		x			
		10. Considera que se cumplen las buenas prácticas de almacenamiento en el almacén especializado de medicamentos.	x		x		x		x			
	3. USO RACIONAL		11. Considera que la gestión del uso racional de medicamentos se realiza según norma técnica.	x		x		x		x		
			12. Considera que se realiza análisis técnico adecuado de las Reacciones adversas al medicamento (RAM) y ESAVI	x		x		x		x		
			13. Considera que es adecuado el flujograma de selección y uso de antimicrobianos de uso restringido.	x		x		x		x		
			14. Considera que la evaluación de antimicrobianos de uso restringido es adecuada	x		x		x		x		
			15. La vigilancia de uso racional de medicamentos considera que se realiza según norma técnica	x		x		x		x		
			16. La supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) se realiza periódicamente.	x		x		x		x		

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre gestión de suministro de medicamentos.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Químicos farmacéuticos y personal técnico que laboran en las farmacias de los hospitales, centros de salud y puesto de salud, a su vez que acudan al almacén especializado de medicamentos

Apellidos y nombres del evaluador:

POMACONDOR REYES ROCIO DEL PILAR

Grado académico del evaluador:
MAGISTER EN FARMACIA CLINICA

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
				X


Pomacondor Reyes Rocio Del Pilar
DNI: 19096771

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

EXPERTO N° 2

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mg QF Jaime Flores Ballena
- 1.2. Institución donde Labora: Hospital Distrital Jerusalén
- 1.3. Título de la Investigación:
"GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN UN ALMACÉN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS. PROVINCIA DE TRUJILLO, 2022."
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
"GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS"
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión de Suministro de medicamentos	1. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN	1. Considera usted que las compras realizadas, están en base a los requerimientos solicitados	x		x		x		x		
		2. Considera que las compras se realizan dentro de los tiempos establecidos para abastecer oportunamente a los establecimientos.	x		x		x		x		
		3. Considera usted que las compras institucionales cubren el desabasteciendo ocasionado por el nivel central.	x		x		x		x		
		4. El petitorio nacional de medicamentos esenciales cubre las necesidades según nivel de atención	x		x		x		x		

	5. Considera que la adquisición de los medicamentos se da en tiempo oportuno	x		x		x		x	
2. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	6. Considera que los requerimientos que envía son atendidos en cantidad suficiente para cubrir las necesidades de su establecimiento de salud.	x		x		x		x	
	7. El tiempo en que se le atiende su requerimiento es oportuno.	x		x		x		x	
	8. Considera oportuna la monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.	x		x		x		x	
	9. Los medicamentos y/o dispositivos médicos que son enviados a su Establecimiento de Salud, coincide con la guía de remisión enviada.	x		x		x		x	
	10. Considera que se cumplen las buenas prácticas de almacenamiento en el almacén especializado de medicamentos.	x		x		x		x	
	3. USO RACIONAL	11. Considera que la gestión del uso racional de medicamentos se realiza según norma técnica.	x		x		x		x
12. Considera que se realiza análisis técnico adecuado de las Reacciones adversas al medicamento (RAM) y ESAVI		x		x		x		x	
13. Considera que es adecuado el flujograma de selección y uso de antimicrobianos de uso restringido.		x		x		x		x	
14. Considera que la evaluación de antimicrobianos de uso restringido es adecuada		x		x		x		x	
15. La vigilancia de uso racional de medicamentos considera que se realiza según norma técnica		x		x		x		x	
16. La supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) se realiza periódicamente.		x		x		x		x	

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre gestión de suministro de medicamentos.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Químicos farmacéuticos y personal técnicos que laboran en las farmacias de los hospitales, centros de salud y puesto de salud, a su vez que acudan al almacén especializado de medicamentos

Apellidos y nombres del evaluador:

FLORES BALLENA JAIME

Grado académico del evaluador:

MAESTRO EN SALUD PUBLICA

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	


GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
HOSPITAL DISTRITAL JERUSALEN 8-1
J.F.B.

Jaime Flores Ballena
C.O.F. 82051
RESPONSABLE SERVICIO FARMACIA

Flores Ballena Jaime
DNI. 17870949

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO N.º 3

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mg QF Verónica Montenegro Saldaña
- 1.2. Institución donde Labora: Red de Salud Trujillo Este
- 1.3. Título de la Investigación:
"GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN UN ALMACÉN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS. PROVINCIA DE TRUJILLO, 2022."
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
"GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS"
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N.º 01: Gestión de Suministro de medicamentos	1. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN	1. Considera usted que las compras realizadas, están en base a los requerimientos solicitados	X		X		X		X		
		2. Considera que las compras se realizan dentro de los tiempos establecidos para abastecer oportunamente a los establecimientos.	X		X		X		X		
		3. Considera usted que las compras institucionales cubren el desabastecimiento ocasionado por el nivel central.	X		X		X		X		
		4. El petitorio nacional único de medicamentos esenciales cubre las necesidades, según nivel de atención	X		X		X		X		
		5. Considera que la adquisición de los medicamentos se da en tiempo oportuno	X		X		X			X	

2. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	6. Considera que los requerimientos que envía son atendidos en cantidad suficiente para cubrir las necesidades de su establecimiento de salud.	X		X		X		X			
	7. El tiempo en que se le atiende su requerimiento es oportuno.	X		X		X		X			
	8. Considera oportuna la monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.	X		X		X		X			
	9. Los medicamentos y/o dispositivos médicos que son enviados a su Establecimiento de Salud, coincide con la guía de remisión enviada.	X		X		X		X			
	10. Considera que se cumplen las buenas prácticas de almacenamiento en el almacén especializado de medicamentos.	X		X		X		X			
3. USO RACIONAL	11. Considera que la gestión del uso racional de medicamentos se realiza según norma técnica.	X		X		X		X			
	12. Considera que se realiza análisis técnico adecuado de las Reacciones adversas al medicamento (RAM) y ESAVI	X		X		X			X	Considera que se monitoriza la búsqueda activa de RAM y ESAVI en la Red Trujillo, así como el ingreso de datos en el VIGILFOW	
	13. Considera que es adecuado el flujograma de selección y uso de antimicrobianos de uso restringido.	X		X		X			X	Considera que es adecuada la selección y distribución de medicamentos de uso restringido (antimicrobianos, psicotrópicos) según nivel de complejidad	
	14. Considera que la evaluación de antimicrobianos de uso restringido es adecuada	X		X		X			X	Considera que la evaluación de antimicrobianos de uso restringido en el área de URM de la Red Trujillo es adecuada y de acuerdo a la norma técnica	
	15. La vigilancia de uso racional de medicamentos considera que se realiza según norma técnica		x		X		X	X			Es similar al 14
	16. La supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) se realiza periódicamente.	x		x		x		x			

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre gestión de suministro de medicamentos.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Químicos farmacéuticos y personal técnico que laboran en las farmacias de los hospitales, centros de salud y puesto de salud, a su vez que acudan al almacén especializado de medicamentos

Apellidos y nombres del evaluador:

MONTENEGRO SALDAÑA ROSA VERONICA

Grado académico del evaluador:

-MAGISTER EN SALUD PUBLICA

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
			X	




MONTENEGRO SALDAÑA ROSA VERONICA.
DNI: 18030307.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mg QF Marianella Atoche Azabache
- 1.2. Institución donde Labora: Hospital Distrital Walter Cruz Vilca
- 1.3. Título de la Investigación:
"GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN UN ALMACÉN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS. PROVINCIA DE TRUJILLO, 2020."
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
"GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS"
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión de Suministro de medicamentos	1. SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN	1. Considera usted que las compras realizadas, están en base a los requerimientos solicitados	X		X		X		X		
		2. Considera que las compras se realizan dentro de los tiempos establecidos para abastecer oportunamente a los establecimientos.	X		X		X		X		
		3. Considera usted que las compras institucionales cubren el desabasteciendo ocasionado por el nivel central.	X		X		X		X		
		4. El petitorio nacional de medicamentos esenciales cubre las necesidades según nivel de atención	X		X		X		X		
		5. Considera que la adquisición de los medicamentos se da en tiempo oportuno	X		X		X		X		
	2. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	6. Considera que los requerimientos que envía son atendidos en cantidad suficiente para cubrir las necesidades de su establecimiento de salud.	X		X		X		X		
		7. El tiempo en que se le atiende su requerimiento es oportuno.	X		X		X		X		


Marianella Atoche Azabache
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C. Q. F. P. 23333

	8. Considera oportuna la monitorización y evaluación de la disponibilidad mensual de los de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.	X		X		X		X		
	9. Los medicamentos y/o dispositivos médicos que son enviados a su Establecimiento de Salud, coincide con la guía de remisión enviada.	X		X		X		X		
	10. Considera que se cumplen las buenas prácticas de almacenamiento en el almacén especializado de medicamentos.	X		X		X		X		
3. USO RACIONAL	11. Considera que la gestión del uso racional de medicamentos se realiza según norma técnica..	X		X		X		X		
	12. Considera que se realiza análisis técnico adecuado de las Reacciones adversas al medicamento (RAM) y ESAVI	X		X		X		X		
	13. Considera que es adecuado el flujograma de selección y uso de antimicrobianos de uso restringido.	X		X		X		X		
	14. Considera que la evaluación de antimicrobianos de uso restringido es adecuada	X		X		X		X		
	15. La vigilancia de uso racional de medicamentos considera que se realiza según norma técnica	X		X		X		X		
	16. La supervisión y monitoreo relacionado a prescripción de medicamentos en DCI (Denominación común internacional) se realiza periódicamente.	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre gestión de suministro de medicamentos.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Químicos farmacéuticos y personal técnico que laboran en las farmacias de los hospitales, centros de salud y puesto de salud, a su vez que acudan al almacén especializado de medicamentos

Apellidos y nombres del evaluador:

Atoche Azabache Marianella

Grado académico del evaluador:

Magíster

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X

Atoche Azabache Marianella

Apellidos y nombres
DNI: 47784615...


Marianella Atoche Azabache
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 23333

ANEXO 6: Base de datos

Variable: Gestión de suministro de medicamentos.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	SUMA_P
CASO1	4	3	3	2	2	3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	4	52
CASO2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	48
CASO3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	50
CASO4	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	40
CASO5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3	2	3	4	3	4	49
CASO6	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	30
CASO7	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	1	2	3	3	4	45
CASO8	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	48
CASO9	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	2	3	2	2	40
CASO10	2	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	48
CASO11	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	52
CASO12	3	3	3	2	2	2	4	5	4	5	5	3	3	4	4	3	55
CASO13	3	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	4	48
CASO14	3	3	4	3	2	2	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	49
CASO15	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	63
CASO16	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	64
CASO17	3	2	1	2	1	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	42
CASO18	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	55
CASO19	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	40
CASO20	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	69
CASO21	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	4	62
CASO22	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	4	3	60
CASO23	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	67
CASO24	5	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	65
CASO25	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	5	67
CASO26	5	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	62
CASO27	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	61
CASO28	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	53
CASO29	3	3	2	2	3	3	5	4	4	5	5	2	4	5	3	4	57
CASO30	4	2	4	3	2	2	4	5	5	5	5	2	2	4	3	2	54
CASO31	3	3	4	4	5	5	5	4	2	3	4	5	4	5	5	5	66
CASO32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	59
CASO33	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	68
CASO34	3	3	3	3	3	4	4	3	1	4	5	5	3	3	3	3	53
CASO35	3	3	4	3	3	1	3	4	5	3	3	3	3	5	5	1	52
CASO36	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	71
CASO37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	51
CASO38	3	4	4	3	3	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	62
CASO39	2	2	3	1	2	3	2	1	3	4	2	2	1	2	3	2	35
CASO40	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	49
CASO41	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	4	1	43
CASO42	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	56
CASO43	2	2	2	3	1	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	38
CASO44	3	2	1	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	52
CASO45	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	4	4	41
CASO46	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
CASO47	4	3	2	4	2	3	2	5	5	5	5	2	3	4	4	4	57
CASO48	3	3	1	1	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	49
CASO49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	55
CASO50	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	2	1	1	3	48
CASO51	2	1	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	1	2	2	40
CASO52	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	2	55
CASO53	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	73
CASO54	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	55
CASO55	5	2	4	4	3	3	4	3	5	5	3	3	3	4	3	4	58
CASO56	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	58
CASO57	2	2	4	4	2	4	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	61
CASO58	2	2	3	2	2	2	4	5	2	3	5	2	3	5	4	4	50
CASO59	5	2	5	1	2	1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	62
CASO60	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	54
CASO61	4	2	1	2	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2	50
CASO62	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	50
CASO63	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	1	4	3	2	47
CASO64	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	62
CASO65	5	5	4	3	3	3	3	5	1	5	5	5	3	5	2	2	59
CASO66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	60
CASO67	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	75
CASO68	2	2	4	2	1	2	1	2	2	3	4	2	2	3	2	2	36
CASO69	4	2	2	3	3	3	4	5	4	4	2	2	2	3	3	2	48
CASO70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	5	59
CASO71	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	2	4	2	2	41
CASO72	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	51
CASO73	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	57
CASO74	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	50
CASO75	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	5	5	59

Variable: Satisfacción del usuario externo

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	SUMA_P
5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	88
2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	60
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	3	3	78
3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	66
4	5	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	58
4	5	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	5	77
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	61
4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	71
2	4	4	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	70
5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	80
3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	92
5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	85
4	4	4	2	3	2	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	2	4	81
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	90
5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	93
4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	70
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	84
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	73
5	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	93
4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	2	3	93
4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	78
5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	91
3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	4	2	3	71
4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	80
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	97
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	81
4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	73
5	5	5	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	1	85
3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	69
4	3	1	2	4	2	1	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	77
3	3	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	79
5	5	5	4	3	2	2	1	1	3	3	3	4	4	2	4	3	2	2	2	5	2	67
4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	84
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	87
4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	96
4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	81
3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	99
5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	86
3	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	95	
2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	5	2	5	1	2	3	1	2	2	51
5	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	61
5	5	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	86	
4	5	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	75
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	2	5	83
5	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4	4	80
4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	79
2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	74
4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	82
4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	82
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	82
4	5	2	4	5	4	2	2	4	1	2	1	3	4	4	3	3	4	5	4	2	3	71
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	86
5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	83
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	85
5	5	4	1	3	3	1	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	84
5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	97
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	85
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	86
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	81
4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	80
5	5	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	92
5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	98
5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	86
5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	88
5	4	5	5	2	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	3	91
5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	92
3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	1	4	3	80
2	4	4	3	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	2	2	55
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	88
4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	89
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	93
4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	87
5	5	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	92
5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	96

ANEXO 7

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g ol	Sig.	Estadístico	g ol	Sig.
GESTION DE SUMINISTRO	,082	75	,200 [*]	,991	75	,865
USUARIO EXTERNO	,117	75	,012	,954	75	,008

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

ANEXO 8

MEDIDAS DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

DIMENSION DE GESTION DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	DIMENSIONES DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	MEDIDA CORRELACIÓN SPEARMAN	SIGNIFICANCIA ESTADISTICA
D1V1	D1V2	0.283	P<0.05
	D2V2	0.301	P<0.01
	D3V2	0.171	N. S
	D4V2	0.212	N. S
	D5V2	0.084	N. S
D2V1	D1V2	0.214	N.S.
	D2V2	0.189	N.S.
	D3V2	0.134	N.S.
	D4V2	0.44	P<0.05
	D5V2	0.176	N.S.
D3V1	D1V2	0.269	P<0.05
	D2V2	0.3	P<0.01
	D3V2	0.234	N.S.
	D5V2	0.27	N.S.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de suministro de medicamentos y satisfacción del usuario externo en un Almacén Especializado de Medicamentos. Provincia de Trujillo, 2022

", cuyo autor es BLAS TORRES KAMY JHANCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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 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.

TRUJILLO, 22 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE : 19100573 ORCID: 0000-0003-2833-5665	Firmado electrónicamente por: EGUZMANAV el 22- 01-2023 16:56:13

Código documento Trilce: INV - 1096814