



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión por procesos y abastecimiento de fármacos en un  
Hospital Nacional, San Martín de Porres, 2023**

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

**AUTOR:**

Antunez Maceda, Eric Antonio (orcid.org/0000-0003-3400-9049)

**ASESORES:**

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (orcid.org/0000-0001-8268-4626)

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, a mi Señor de los Milagros, a mis padres, esposa e hija, por ser los pilares de mi vida, permitiendome haber llegado hasta el momento mas importante de mi formacion profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

A la Dra. Diaz Mujica, Yris Osores, asesora de la investigación, por brindarme su amplio conocimiento, orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al Hospital nacional, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y abastecimiento de fármacos en un Hospital Nacional, San Martín de Porres, 2023", cuyo autor es ANTUNEZ MACEDA ERIC ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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.

LIMA, 12 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MUJICA JUANA YRIS DNI: 09395072 ORCID: 0000-0001-8268-4626	Firmado electrónicamente por: JDIAZMU el 12-08- 2023 18:35:10

Código documento Trilce: TRI - 0648220



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ANTUNEZ MACEDA ERIC ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y abastecimiento de fármacos en un Hospital Nacional, San Martín de Porres, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANTUNEZ MACEDA ERIC ANTONIO DNI: 45022527 ORCID: 0000-0003-3400-9049	Firmado electrónicamente por: EANTUNEZMA el 13- 08-2023 23:39:14

Código documento Trilce: INV - 1265765

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Método de análisis de datos.....	12
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIONES.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Nivel sobre la gestion por proceso.....	14
Tabla 2. Nivel sobre abastecimiento de farmacos.....	15
Tabla 3. Nivel sobre abastecimiento de farmacos por dimensiones.....	16
Tabla 4. Correlacion de las variables gestion por procesos y abastecimiento de farmacos.....	17
Tabla 5. Correlacion de las variables gestion por procesos y abastecimiento de farmacos por dimensiones.....	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Estado de la gestión por procesos - 2023.....	14
Figura 2. Estado de abastecimiento de farmacos - 2023.....	15
Figura 3. Estado de abastecimiento de farmacos por dimensiones - 2023.....	16



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en un Hospital Nacional, San Martín de Porres, 2023. Para lo cual se realizó un estudio de tipo básico, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, descriptivo – correlacional, los participantes fueron 92 personas que laboran en farmacia. Para lo cual se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento como cuestionario con escala de Likert, previamente validado por juicio de expertos. Por lo cual en los resultados se observa que las variables en estudio no cuentan con una distribución normal, por lo que se utilizó el coeficiente estadístico de Rho de Spearman con un valor de .212 y la sig. .042. Asimismo se concluye que en ambas variables hay una relación baja, lo que quiere decir que a una mejor gestión por procesos, el abastecimiento de fármacos mejorará.

*Palabras clave:* Gestión por procesos, gestión, fármacos, salud.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to establish the relationship between process management and the supply of medicines in a National Hospital, San Martin de Porres, 2023. For which a basic type study was carried out, with a quantitative approach, with a non-experimental design. cross-sectional, descriptive - correlational, the participants were 92 people who work in a pharmacy. For which, the survey technique and the instrument as a questionnaire with a Likert scale, previously validated by expert judgment, were used. Therefore, in the results it is observed that the variables under study do not have a normal distribution, for which the Spearman's Rho statistical coefficient is used with a value of .212 and sig. .042. Likewise, it is concluded that in both variables there is a low relationship, which means that with better management by processes, the supply of drugs will improve.

*Keywords:* Management by processes, management, drugs, health.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Dentro de las entidades multinacionales de salud pública, enfrentan grandes retos de gestión, teniendo en cuenta los pilares principales, el suscitar calidad de atención con cobertura y acceso universal en salud para la sociedad. En la actualidad la exigencia de actividades en salud ha ido en creciente, paralelamente con los escasos de los recursos; es así que los procesos de administración son esenciales para la sociedad, además se requiere en forma obligatoria contar con el correcto uso de los recursos para lograr estándares de calidad en beneficio de la población, considerado internacionalmente la eficiencia como característica a priori en los procesos del ámbito sanitario.

En México, Cid et al. (2016), describen que el sistema de financiación, es una estrategia principal para lograr la cobertura universal y la generación de ésta, sería proporcional a la disminución de los niveles de ineficiencia en los procesos del sistema de salud.

En el Perú, la ineficacia de los servicios y bienes en salud resalta considerablemente, siendo el descontento del ciudadano y negativa de respuesta se visualiza día a día, teniendo en cuenta que los usuarios satisfechos tendrán una vida saludable, teniendo como pilares la identidad y los valores. La gestión por procesos es un perfil de actividad distinta, enmarcada a funciones, lo cual implica un trabajo que abarca todas las áreas donde existe aceptación del usuario y la generación de valor sobre los objetivos de las áreas.

Es así, en relación a gestión por procesos en Venezuela, López (2017) manifestó que es un instrumento diferente que se enmarca en las funciones de la organización, lo cual estas actividades se realicen de manera oportuna conjunta y se acepten en las diversas áreas, esto se vincula con la satisfacción del usuario, es así que el diagnóstico actual, es un problema real que desorganiza los procesos de salud y la atención hacia los infantes y adultos mayores.

Por otro lado, en el Perú, Rojas (2018), indica que la gestión está relacionada con los procesos, está sujeta a contar con estrategias, que a priori se

pueda dirigir sus actividades de manera adecuada, generando así mayor competitividad y aceptación del ciudadano.

Por lo tanto, teniendo en cuenta en el año 2001, el 31 de Octubre se instaura la Unidad de Seguro Integral de Salud tomando en cuenta la unión del Seguro Materno Infantil (SMI) y el Seguro Escolar Gratuito (SEG). Es así, que el Ministerio de Salud, establece al Seguro Integral de Salud (SIS) como institución pública desconcentrada. Luego de ello, se cataloga como organismo público ejecutor, cuya tarea es brindar cobertura financiera a la población peruana, con una óptica de igualdad, eficacia y atención centrada en el asegurado.

El contexto de la realidad de acuerdo al informe Conjunto N° 001-2022-SIS/GMR CEN MED/KLT-RVR-RSC, 2022, de los gestores del SIS han aplicado la matriz de la ficha del gestor en la cual se verificó el surtimiento de recetas de 97 medicamentos, cuyo resultado se evidenció que el 67% no fueron entregados al 100% a los asegurados SIS, verificando que los asegurados no hayan realizado gastos de bolsillo, o cobros indebidos dentro de la IPRESS, por lo cual se observó en todos los usuarios, ya que fueron atendidos con gratuidad y cobertura SIS en los Establecimientos de salud, dejando en claro el desabastecimiento de varias fármacos y no recibiendo en forma completa en la farmacia de la IPRESS. Como consecuencia de esta problemática, la insatisfacción del usuario afecta la calidad de vida de los beneficiarios. Por lo que el estudio permitirá conocer este fenómeno para la mejora de decisiones en el ámbito de salud.

En virtud de lo mencionado se propone la siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el desabastecimiento de fármacos en un hospital nacional? y las específicas serían: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la selección de fármacos, estimación y programación, adquisición de fármacos y almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos en un hospital nacional en el año 2023?

La justificación de la investigación nos propone una estrategia de gestión por procesos, sin embargo, tanto en instituciones públicas o privadas es insuficiente

e incierto. Dentro del valor teórico se originará una gran contribución de saberes y de estudios enlazados a la gestión por procesos, ya que tendría un implicancia para la sociedad relacionada al proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos, permitiendo mejorar los flujos del suministro. La importancia a nivel social se dará por contribuir en pro de la población beneficiaria; ya que en la actualidad a nivel local y regional se sufre mucho con el desabastecimiento de insumos farmacéuticos, teniendo en cuenta que es un problema que afecta directamente a los asegurados empeorando su salud. Finalmente, el valor metodológico será el de validar un instrumento el cual nos proporciona la información necesaria, permitiendo así vincular la participación frente a otros estudios.

El objetivo general: establecer la relación entre la gestión por procesos y el desabastecimiento de fármacos en un Hospital nacional, y los específicos: determinar la relación entre la gestión por procesos y la selección de fármacos, estimación y programación, adquisición de fármacos y almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos.

La Hipótesis general nos indicará si existe relación entre la gestión de procesos y el desabastecimiento de fármacos de un Hospital nacional, San Martín de Porres, 2023 y las específicas existe relación entre la gestión por procesos y la selección de fármacos, estimación y programación, adquisición de fármacos y almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de sostener la investigación se muestra estudios ya realizadas en torno a las variables de estudio, a nivel nacional, Huacayo (2020) en su estudio propuso establecer el enlace entre la disponibilidad y gestión de suministros de insumos farmacéuticos en una IPRESS, concluyendo, que el nivel de abastecimiento y al nivel de disponibilidad fue regular durante el año 2018.

De igual forma Quispe (2017), en su estudio fue determinar cómo la gestión de suministro afecta con la capacidad del área de farmacia, según la percepción de los pacientes, teniendo como resultados más importantes que un 90% de los familiares, indican que la gestión de suministro es escasa, por lo cual el desabastecimiento existe, y el 85% de los pacientes internos manifiestan que la farmacia padece de una correcta gestión administrativa.

Por otro lado, Larrain, et al (2018), en su estudio tuvo como fin reconocer si los usuarios afiliados al SIS, no realizan el tratamiento completo indicado, concluyendo que en el desarrollo de abastecimiento de medicamentos tuvo mejora al igual que la idea de rotación de medicamentos, obteniendo mejores beneficios y prevenir que las instituciones utilicen el presupuesto destinados a otros bienes.

Cardozo, E. (2017), su estudio fue establecer el enlace entre el proceso de suministro y la satisfacción de los usuarios dejando en claro que el nivel de abastecimiento es inadecuado, producto de varias incongruencias, dejando de lado la satisfacción del usuario.

Del mismo modo, Peña (2017), en su trabajo de investigación tuvo como fin incorporar la conexión de la gestión de fármacos e insumos en los centros de salud de primer nivel, determinando que los resultados más importantes indicaron que un 26% es deficiente, 37% manifestaron que es regular. No dejando de lado el nivel de abastecimiento que es regular en un 48%, y un 7% manifestaron que es excelente.

Es así que Salazar (2014), en su artículo, afirma que el abastecimiento de insumos farmacéuticos es de vital interés para un correcto servicio de calidad. Por lo tanto, se necesita la eficacia y eficiencia en la gestión, debido a que su desabastecimiento aumenta la perspectiva negativa.

A la par, se recaba información de antecedentes internacionales, y es así que, según Zhao (2020) en su estudio planifica un modelo de gestión que ayudará a mejorar el servicio a los asegurados, sobre todo a los casos de Glaucoma. Concluyendo que para optimizar los procesos se debe implantar un esquema de procesos en la mejora de la atención, sustentada en flujograma que regulaba las indicaciones exactas para obtener la eficiencia en la mejora de los procesos.

De la misma forma, Medina, et. al (2019) en su estudio planteó objetivos para mejorar los procesos dirigidos al usuario, la cual estuvo inmersa en el planeamiento estratégico de la institución. Es así que se basa en el análisis de 80 procesos a diferentes colegios, por lo cual denota, que, al transcurrir el tiempo, era mucho más corto el poder adaptarse.

Por otro lado, Angulo, et. al (2018) en su trabajo de investigación detalla los procesos de atención sobre medicina relacionada con el trabajo, ya que necesitaba observar cada uno de los indicadores relacionado al trabajo, lo cual se dio en pleno funcionamiento para determinar las falencias. Por lo cual se utilizó herramientas para evaluar la calidad de la entidad, e identificar la satisfacción de los clientes.

De igual manera, Hernández et. al (2016), planifica mecanismos de mejora para la administración de instituciones, buscando implantar la innovación y las prácticas en cuanto al servicio que brindar a sus clientes con un trabajo eficaz, ya que indicará que la gestión por procesos mejora el funcionamiento de cualquier entidad, sobre todo las entidades que brindan servicios con enfoque a la salud estando a la vanguardia de la actualización para poder implementar las necesidades de los usuarios.

Es así que, Nariño, et. al. (2016) estudió el tipo de prácticas que ejecuta la administración para realizar sus procesos, por lo cual se había puesto en marcha en ambientes relacionados con la salud, teniendo en cuenta las buenas acciones dentro de lugar de trabajo, por lo cual se identifica las que están enmarcadas en una mejora constante de los servicios que brindan, ya que los usuarios manifiestan descontento en pro de una buena satisfacción.

Por otro lado, se considera los estudios que están vinculadas a la variable gestión por procesos, es así que Bravo (2016) manifestó que es un procedimiento sistemático de identificación, permitiendo la interpretación y contribuyendo un valor adicional, en pro de la satisfacción del usuario que van en aumento.

De igual manera, Maldonado (2016) manifestó que es un conjunto que da a conocer acciones, que interactúan las áreas y las actividades, para producir un mérito que permitirá ser competitivo dentro del mercado, en cualquier especialidad a la cual se dedica la Instituciones. También, se presenta como un instrumento de trabajo, en la cual se verifica los objetivos de las actividades que se deben ejecutar, ya que todas las deben estar direccionadas hacia un mismo fin, logrando la mejora continua. Malca (2017).

Por lo tanto, es un instrumento, que depende de la gestión, ya que se inicia de este punto de partida para poder organizar las distintas actividades, por la cual los servidores, asumen responsabilidades vinculadas sobre los servicios que presta la institución. Es por eso que Hernandez, et. al. (2016) plantea la siguiente teoría, en la cual indica que la gestión vinculada a los procesos son aspectos delicados, que se transforma con el tiempo, teniendo en cuenta la operatividad de sus funciones en procesos internos. Zaratiegui (2016)

Es así que Asenjo (2016), indicó que, dentro de la planificación, está incluida la gestión, puesto que debe seguir manteniendo las expectativas de los usuarios y de los que hacen uso del mismo, dejando en claro que tiene como base la necesidad tanto por la empresa como por el cliente, por lo cual permitirá que logre un gran impacto competitivo en el mercado diario. Asimismo, Claveranne y Pascal (2016), manifestaron que este proceso deja en claro características que hace distinto a otras como las siguientes, por ejemplo: (a) El usuario del servicio, que percibe el trato que recibe, (b) Se inicia en un diagnóstico, para precisar un plan que permita un pronóstico favorable de recuperación, (c) Una atención distinta en las diferentes especialidades, (d) El éxito de recuperación que manifiestan los pacientes.

De esta forma, Ruiz, et. al. (2017) precisa que una gestión conllevada con los procesos son articulaciones que identifica indicadores, que permite estudiar la importancia de las dimensiones para ofrecer un mejor trato.

Para Vignolo (2016) es importante analizar los procesos para la mejora de gestión, desglosando cada una de sus piezas fundamentales, para conformar los pilares de estándar para ser más competitivos. Dentro de todo cumple con lo



establecido a nivel de calidad, lo que permitirá que la entidad sea valorada a nivel mundial.

Según Paico (2022) indica que las entidades perfeccionan sus procesos para presentar un valor agregado a sus productos. Esto se da, cuando toda la entidad participa de la implementación de los procesos que motivan a una mejora, sin dejar de lado la visión. Establece 4 dimensiones las cuales se detallan:

La primera dimensión: Entrada de proceso, Job Router (2021) da inicio a la toma de decisiones, entiende que cuando se implementa una mejora en su institución vienen a hacer la parte operativa. Se aplica en distintas áreas, dejando en claro con un ejemplo a nivel del área de compras, pudiendo mejorar la relación con proveedores, costos, entre otros proporcionando una mayor tranquilidad y utilidad en la entidad.

Como segunda dimensión: Proceso Estratégico, Mendoza, et. al. (2020) manifestó, que es el objetivo trazado que se debe cumplir, se establece las pautas a realizar con las indicaciones evitando errores. Los gerentes deben manifestar los objetivos a un futuro de manera clara, para demostrar el desempeño en pro de mejora de las condiciones de la entidad. Además, Talledo (2016), indicó que en toda entidad se debe salvaguardar a sus servidores, proporcionándoles ambientes y materiales para que realicen sus actividades sin problema alguno, repercutiendo este trato en una cultura organizacional.

Como tercera dimensión: Proceso de soporte, Perez, et.al. (2020) precisó que toda entidad contiene una distribución para mantener un orden y jerarquía, permitiendo aclarar las responsabilidades de cada integrante.

Como última dimensión: Salida del proceso, Benesova, et. al. (2019) precisó que el desarrollo tecnológico permite el crecimiento de las actividades de una Institución, sobre todo realizando un feedback, posterior de haber recolectado las sugerencias de los usuarios frente a lo que se ofrece o a los insumos recepcionados, ya que ofrece productos sean de mejor calidad, con menos tiempo conllevando a la par la eficacia y eficiencia. También ha innovado bastante en la comunicación, creando mecanismos para la comunicación en tiempo real, permitiendo que los colaboradores puedan estar informados de los eventos que puedan suceder en la compañía aún sin estar presentes .

De esta manera, dentro de la fundamentación teórica, en cuanto a la variable de abastecimiento: consiste en los procesos que se necesita para poder constatar la accesibilidad de los insumos farmacéuticos, logrando desarrollar las fases de manera dinámica y eficaz, según la Organización Panamericana de la Salud-OPS (1979).

Es así que Rebaza (2012) manifiesta que el abastecimiento se produce en diferentes niveles, en un primer momento con la planificación de los insumos farmacoterapéuticos mediante compras corporativas, dejando en claro un periodo determinado, permitiendo así salvaguardar la demanda de los usuarios, estableciendo estrategias confiables para el suministro de estos insumos.

Según la OMS, el Uso Racional de Medicamentos (2002), tiene como finalidad asegurar la disponibilidad en las diferentes IPRESS (alcanzar niveles óptimos). Es así que para la OPS (2007), en la gestión de desabastecimiento participan diferentes entidades, desde el inicio de la materia prima hasta la llegada al servicio ofertado, por lo tal se asesora en ejecutar los presupuestos públicos.

El sistema de salud en el Perú proporciona atención médica en el surtimiento de recetas, dejando en claro que es gratuita, para usuarios que cuenten con un Seguro de salud por parte del Estado. De tal manera, que el proceso de abastecimiento de insumos farmacéuticos proporciona cuatro dimensiones: selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución, basándose en la guía de procesos del abastecimiento de fármacos e insumos del Ministerio de Salud - DIGEMID.

La primera dimensión: elección es el listado para la compra corporativa en el cual se obtienen insumos farmacéuticos para el suministro del año posterior. A partir del año 2010, sirve como inicio para gestionar el primer paso de selección, por lo cual se obtiene solo lo que está programado en el petitorio. Es así que de acuerdo al manual de procesos del Suministro de insumos del MINSA-DIGEMID, los productos que estén en lista de abastecimiento el encargo de la ejecución será el MINSA. Arellano (2019) manifiesta que la selección de suministros es en base a los requerimientos mensuales o trimestrales, dependiendo de la necesidad de farmacia.

Como segunda dimensión programación: La responsabilidad es de cada IPRESS en el cual abarca el 100% de las necesidades, demanda e intervenciones sanitarias. Concluyendo el proceso es necesario remitir a DIRESA, quien sera el responsable de manifestarle a CENARES en base a objetivos sanitarios. A la vez Peña y Delgado (2020) que para la programación de medicinas adquiridas se deben realizar mediante compras regionales, dejando en claro que las compras institucionales son realizadas por las unidades ejecutoras.

Como tercera dimensión adquisición: Requerimiento de compra en el Programa de Contrataciones del Estado (SEACE): teniendo en cuenta como primer punto la previsión presupuestal, pero sobre todo la adjudicación de Buena Pro SEACE. Apaico (2020) manifiesta que se debe asegurar un manejo de calidad a los insumos y dispositivos médicos.

Y por último, la dimensión de almacenamiento y distribución: indica que toda IPRESS debe acatar las normas y métodos, que aseguren el sostenimiento de los insumos farmacéuticos sin que denote una preocupación en la calidad y garantía de los productos. Por lo cual para realizar un óptimo almacenamiento y distribución, se deberá de contar con los procesos de buenas prácticas sobre insumos farmacéuticos. Cabe mencionar que según Vledder et al. (2019), el objetivo de una correcta distribución permitirá que la gestión de suministro de fármacos sea segura y confiable.

### III. METODOLOGÍA

Esta investigación es hipotético deductivo, ya que, inicia de una hipótesis, en ese sentido, Bernal (2016) manifiesta que el método de estudio es en parte con unas afirmaciones sobre que fue las hipótesis y por lo cual se busca refutar, deduciendo de estas, conclusiones que debe hacer frente con la realidad

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

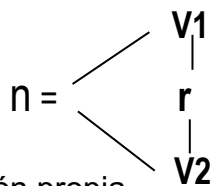
##### 3.1.1 Tipo de investigación:

Es básica, conocido también como pura o fundamental, ya que proporciona de nuevos aportes y permite la recolección de información sobre la realidad, para recolectar información de la realidad para sostener el conocimiento científico y sustentar nuevas teorías, principios y leyes.

De esta forma, el nivel del estudio es descriptivo correlacional, según Valderrama (2017) tiene como objetivo conocer el nivel de relación entre dos o más categorías o variables en un escenario en particular.

##### 3.1.2 Diseño de investigación:

Es no experimental de corte transversal, ya que no se altera, ni se expuso a prueba las variantes del estudio. Asimismo, es transversal porque se cuantifica en un cierto período y espacio. Hernández, et. al. (2014)



*Fuente:* Elaboración propia

#### **Dónde:**

n : Muestra de estudio

V1 : Gestión por proceso

V2 : Desabastecimiento de fármacos.

r : Correlación

### 3.2. Variables y operacionalización:

Según Bravo (2016) la gestión por procesos que es un desarrollo sistemático de identificación, contribuyendo un valor añadido de los apunte para reconocer el plan de negocio , para incrementar la satisfacción.

La definición operacional se basa en 4 dimensiones: estrategia, procesos, estructura y tecnología, la cual se ejecutará un cuestionario formado por preguntas correctamente validadas.

Por lo tanto en abastecimiento, Segun Peña (2020) es la ruta que siguen los insumos farmacéuticos e instrumentos hospitalarios, teniendo el camino de suministro hasta llegar al usuario, Definido en pocas palabras como las acciones que incluye la receta y la distribución de los insumos, sin dejar de lado la correcta selección y preparación, se llevará a cabo con el Plan nacional de suministro de insumos farmacéuticos.

La definición operacional se basará en 4 dimensiones: Nivel de selección, nivel de requerimiento, nivel de adquisición productos farmacéuticos y el nivel de almacenamiento de productos farmacéuticos.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población objetivo, se considero a las recetas que fueron atendidas en dicho servicio y que sustentan en los Informes de Consumo Integrado (ICI), los cuales se encontró en la base de datos del Sistema integrado de suministro de medicamentos (SISMED), de los pacientes que concurrieron en los meses de abril y mayo del 2023.

- Criterios de inclusión:

- Recetas atendidas en los meses de Abril y Mayo del 2023.

- Recetas atendidas en el servicio de farmacia.

- Criterios de exclusión:

- Recetas ilegibles atendidas.

- Recetas observadas por el SIS.

- Recetas dañadas.

Muestra:

En el presente estudio, estuvo conformada por personal que labora en el área de farmacia y por 384 recetas atendidas en el servicio de farmacia.

Muestreo:

Es un muestreo no probabilístico, ya que se proporciona información de acuerdo a la data presentada por la Institución en mención.

Unidad de análisis:

Cada personal que ejerce funciones en el área de farmacia de la IPRESS.

#### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se empleó la observación no sistematizada, es un procedimiento útil que permitirá resolver una determinada problemática, la cual estará dirigida a futuras investigaciones. Por lo tanto es el procedimiento que se aplica cuando se desconoce el tema a investigar.

La seguridad de la confiabilidad de los instrumentos se efectuará mediante el programa SPSS, 25, el cual maneja la técnica de fiabilidad de alfa de Cronbach.

El instrumento es la Ficha técnica, herramienta que fue utilizada para la recolección de información concerniente a la gestión por procesos y el abastecimiento de productos farmacéuticos, teniendo en cuenta las especificaciones del presente estudio.

#### 3.5 Procedimientos:

Como preparación de los datos, consistió en la búsqueda de las recetas, empleando el apoyo computarizado de un sistema integrado, el programa Microsoft Excel. Posterior a ello se realizó la lista de verificación, para poder obtener resultados de los instrumentos con el vínculo de las variables.

Es así que se destinó una muestra de estudio para el cumplimiento de los objetivos, y se manejó los métodos estadísticos de medidas y correlación de Spearman, ya que es una escala ordinal.

En el estudio se empleó el análisis cuantitativo. Ya que la recopilación de la información solicitada fue en tablas de distribución con gráficos informativos.

### 3.6 Método de análisis de datos:

Los datos que se obtuvieron en la recolección de los datos fueron agregados en una base de datos del programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS 25, para disponer el grado de relación, dejando en claro que la prueba es no paramétrica, porque lo que se quiere determinar es la vinculación entre ambas variables.

### 3.7 Aspectos éticos:

Se realizó respetando la autorización del uso de las recetas evaluadas, así como la información preexistente con la intimidad de los participantes. Es decir manifestando el respeto del individuo.

El resultado de la investigación contribuyó a poder entender la realidad del servicio de farmacia en la IPRESS evaluada, en lo que respecta a los procesos que implican el abastecimiento de fármacos.

Contribuirá en la implementación de una adecuada gestión para poder mejorar el actual sistema de abastecimientos.

#### IV. RESULTADOS:

Se presentan los resultados obtenidos, posterior a la aplicación del instrumento para la medición de la la relacion entre la gestión por procesos y el abastecimiento de farmacos en un Hospiotal Nacional, San Martin de Porres, 2023.

Tabla 1

*Nivel sobre la gestion por procesos*

	Rango - Nivel		Porcentaje
MALO	> 8 - 18	31	34%
REGULAR	19 - 29	58	63%
BUENO	30 - 40	3	3%
Total		92	100%

*Fuente: Datos extraidos del resultado sobre el intrumento de gestión por proceso*

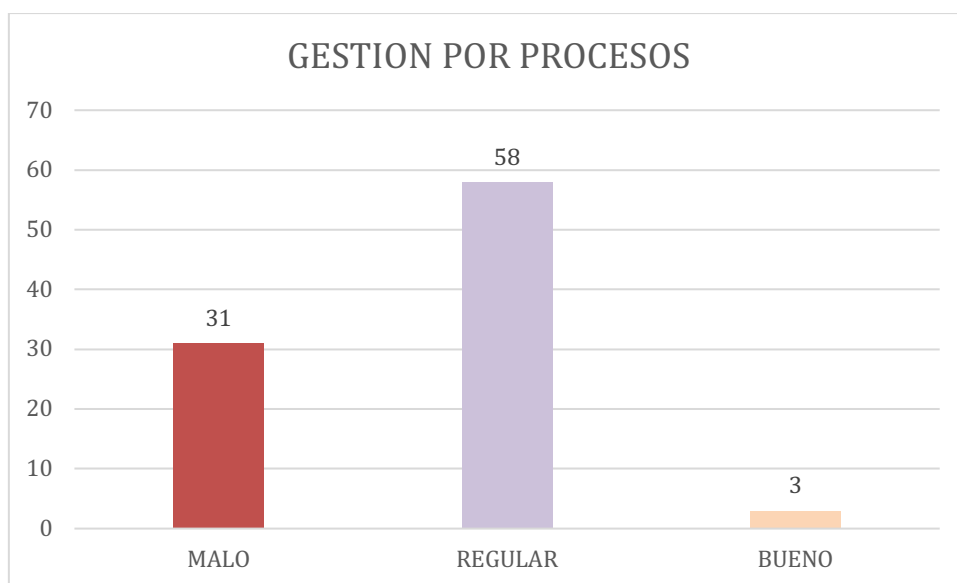


Figura 1. Estado de la gestión por procesos – 2023

*Fuente: Datos obtenidos del SPSS.*

Interpretación: Conforme a lo mostrado en la tabla 1 y figura 1, el nivel de la gestion por procesos en el abastecimiento de farmacos, es de regular en un 63%, el 34 % fue malo, y el 3% fue bueno. Por lo cual se concluye que el nivel de la gestión por



procesos es regular, esto se debe a un mal apoyo por parte del area logistica para la obtencion de los farmacos correspondientes.

Tabla 2

*Nivel de abastecimiento de farmacos*

	Rango - Nivel		PORCENTAJE
MALO	>17 - 39	64	70%
REGULAR	40 - 62	28	30%
BUENO	63- 85	0	
TOTAL		92	100%

*Fuente: Datos extraidos del resultado sobre el instrumento de abastecimiento de farmacos*

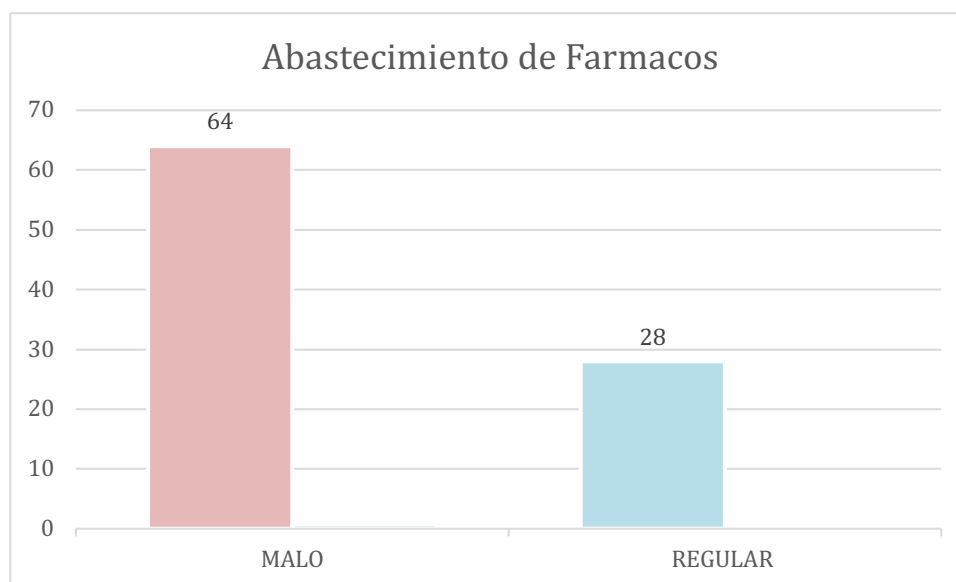


Figura 2. Abastecimiento de farmacos – 2023

*Fuente: Datos obtenidos del SPSS.*

Interpretación: Conforme a lo mostrado en la tabla 2 y figura 2, el nivel de abastecimiento de farmacos, es de malo en un 70%, y el 30% fue regular. Por lo cual se concluye que el nivel de abastecimiento de farmacos fue malo, esto se debe al nivel del requerimiento y al nivel de adquisicion de productos farmaceuticos.

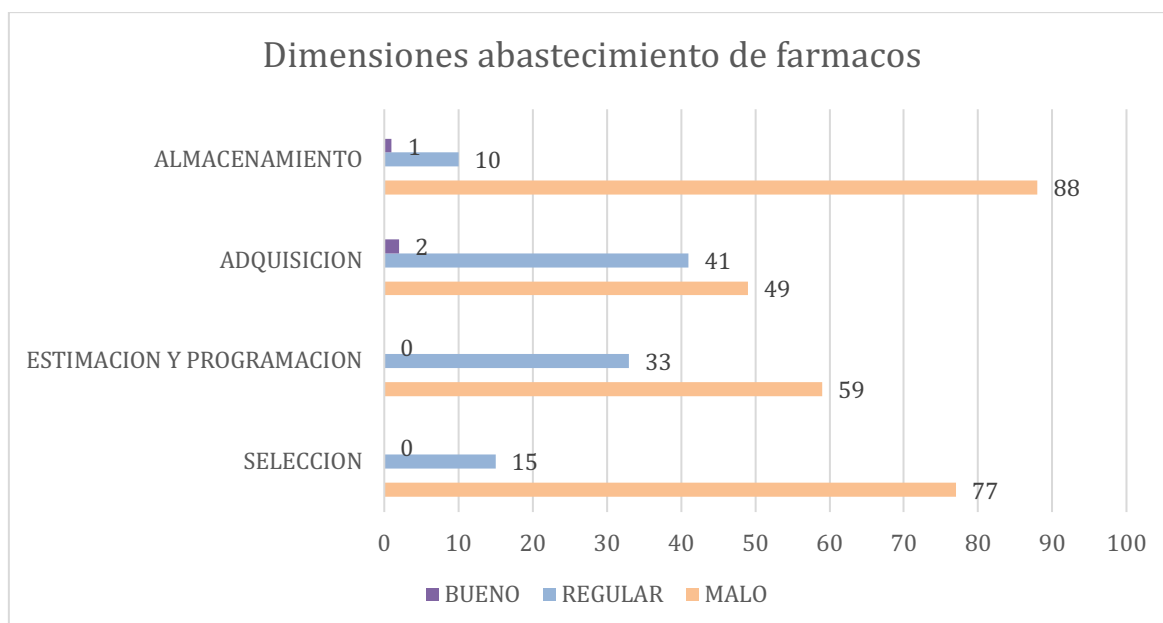
Tabla 3

*Nivel de abastecimiento de farmacos por dimensiones*

<i>Rango</i>	<i>Selección</i>		<i>Estimación y programación</i>		<i>Adquisición</i>		<i>Almacenamiento y distribución</i>	
<i>Malo</i>	77	84%	59	64%	49	53%	80	88%
<i>Regular</i>	15	16%	33	36%	41	45%	10	11%
<i>Bueno</i>	0	0%	0	0%	2	2%	1	1%
<i>Total</i>	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

*Fuente: Datos extraídos del resultado sobre el instrumento de abastecimiento de farmacos por dimensiones.*

Figura 3. Abastecimiento de farmacos por dimensiones– 2023



Interpretación: Conforme a lo mostrado en la tabla 3 y figura 3, el nivel de abastecimiento de farmacos, es de malo en un 84%, y el 16% fue regular en el nivel de selección, es de malo en un 64%, y el 36% fue regular en la dimension de Estimación y programación, es de malo en un 53%, el 45% fue regular y el 2% fue bueno en el nivel de adquisición y por el ultimo en la dimension de almacenamiento y distribución fue un 88% malo, 11% regular y 1 % bueno. Por lo cual se concluye

que el nivel de abastecimiento de farmacos fue malo, esto se debe al nivel del requerimiento y al nivel de adquisicion de productos farmaceuticos.

## 4.2 Resultados Inferenciales

### Hipótesis general

**Hipotesis alterna (HA):** Existe relacion significativa entre la gestión por procesos y el abastecimiento de farmacos en un Hospital Nacional, 2023

**Hipótesis nula (H0):** No existe relacion significativa entre la gestión por procesos y el abastecimiento de farmacos en un Hospital Nacional, 2023

Tabla 4

*Correlacion de las variables gestion por procesos y abastecimiento farmacos*

Correlaciones			Abastecimiento de medicamentos
<b>Rho de Spearman</b>	Gestion por procesos	Coefficiente de correlación	,212*
		Sig. (bilateral)	0.042
		N	92

En la tabla 4 los resultados de Rho de Spearman 0,212 y la sig. 0,042 permiten rechazar la hipótesis nula (H0) , lo cual indica que hay una baja relación entre la gestión por procesos y el abastecimiento de farmacos.

### Hipótesis Específicas

Tabla 5

Correlaciones			Selección	Estimación y Programación	Adquisición	Almacenamiento y Distribución
<b>Rho de Spearman</b>	Gestion por procesos	Coefficiente de correlación	0.188	0.011	0.219	0.177
		Sig. (bilateral)	0.046	0.132	0.045	0.034
		N	92	92	92	92

*Correlacion de las variables gestion por procesos y abastecimiento farmacos*

### **Específica I**

**HA:** Existe relacion significativa entre la gestión por procesos y la seleccion de farmacos en un Hospital Nacional, 2023

**H0:** No existe relacion significativa entre la gestión por procesos y la seleccion de farmacos en un Hospital Nacional, 2023

Interpretación: En la tabla 4 los resultados de Rho de Spearman ,188 y la sig. ,0046 permiten rechazar la hipótesis nula (H0), lo cual indica que existe relación significativa y directa entre entre la gestión por procesos y la seleccion de farmacos.

### **Específica II**

**HA:** Existe relacion significativa entre la gestión por procesos y la estimacion y programacion de farmacos en un Hospital Nacional, 2023.

**H0:** No existe relación significativa entre entre la gestión por procesos y la estimacion y programacion de farmacos en un Hospital Nacional, 2023.

Interpretación: En la tabla 4 los resultados de Rho de Spearman ,011 y la sig. ,132 permiten aceptar la hipótesis nula (H0), lo cual indica que no existe relación significativa entre la gestión por procesos y la estimacion y programacion de farmacos, es decir que una buena estimación y programación de farmacos la gestion por procesos es buena.

### **Específica III**

**HA:** Existe relacion significativa entre la gestión por procesos y la adquisicion de farmacos en un Hospital Nacional, 2023.

**H0:** No existe relación significativa entre entre la gestión por procesos y la adquisicion de farmacos en un Hospital Nacional, 2023.

Interpretación: En la tabla 4 los resultados de Rho de Spearman ,219 y la sig. ,045 permiten rechazar la hipótesis nula (H0), lo cual indica que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la adquisicion de farmacos, es decir a mejor gestión por procesos se espera que la adquisición de farmacos mejore.

#### **Específica IV**

**HA:** Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el almacenamiento y distribución de fármacos en un Hospital Nacional, 2023.

**H0:** No existe relación significativa entre la gestión por procesos y el almacenamiento y distribución de fármacos en un Hospital Nacional, 2023.

Interpretación: En la tabla 4 los resultados de Rho de Spearman ,177 y la sig. ,034 permiten rechazar la hipótesis nula (H0); lo cual indica que existe relación significativa entre la gestión por procesos y el almacenamiento y distribución de fármacos.

## V. DISCUSIONES:

En el objetivo general, el cual es establecer la relación entre la gestión por procesos y el abastecimiento de fármacos en un Hospital, en San Martín de Porres, 2023, esta fue hallada como baja (,212). A diferencia del estudio de Apaico (2022), quien presenta una correlación positiva alta (,763), al igual que Huacayo (2020) quien determinó una correlación alta (,590). Esta diferencia puede deberse a que los centros de salud de primer nivel presentan un avance significativo en cuanto a la gestión por procesos.

Asimismo, se puede visualizar en la tabla 1 donde se tiene los siguientes resultados sobre gestión por procesos: nivel malo (34%), regular (63%) y bueno (3%). Del mismo modo, este resultado concuerda con Peña (2017), manifestando que la gestión por procesos en un 37% es regular frente a un 26% que es deficiente. Estos resultados contrastan con Cevallos (2015) quien indicó en un 64 % fue bueno en cuanto al cumplimiento de los objetivos basado en una gestión por procesos, verificando un déficit en cuanto al abastecimiento de fármacos en el Hospital observado.

Según Maciel et al. (2018) la gestión por procesos a largo plazo con una correcta estrategia impulsa al crecimiento de la organización, tal y como lo indica Zhao (2020), que para optimizar los procesos se debe implantar un esquema en la mejora de la atención, basada en flujograma que regulaba las indicaciones exactas para obtener la eficiencia en la mejora de los procesos.

Asimismo, cabe indicar que la forma de dirigir una organización, se centra en procesos basados en una serie de recursos y actividades, tal como lo dice Mescua et al.,(2020) agregándole un valor al consumidor. Por otro lado, basarse en herramientas tecnológicas, ayuda a mejorar las operaciones de una institución, procesando mejor la información requerida. Apaico (2022)

Las virtudes de encontrar una correcta gestión por procesos, es destacar una adecuada atención generando corto tiempo en los procesos, con el objetivo de obtener una mejora continua, sobre todo enfocándose en la atención al cliente, garantizando que la salud del paciente siga monitoreada, evitando así las hospitalizaciones o el deterioro de la salud del paciente. Por ejemplo Salazar (2014)

manifestaba que la eficacia y eficiencia iban de la mano, para evitar el aumento de la perspectiva negativa frente a un desabastecimiento.

Por lo cual, para poder mejorar las deficiencias de una institución, un gran aliado es la gestión por procesos, puesto que identifica los puntos que perjudican el proceso. Además, implementar no genera un costo adicional más bien es accesible para el cierre de brechas en favor de la atención en salud. Huacayo (2022).

Asimismo, se puede visualizar en la tabla 2, sobre el abastecimiento de fármacos, se verifica un nivel malo (64%), regular (28%). Según Lage (2011), sostiene en otros estudios internacionales, que la población no cuenta con accesibilidad de los medicamentos, tal cual lo manifestado informe Conjunto N° 001-2022-SIS/GMR CEN MED/KLT-RVR-RSC, en donde se evidenció que el 67% no fueron entregados al 100% a los asegurados SIS.

El suministro de fármacos; se define en las actividades que incluyen la selección, estimación y programación, adquisición y almacenamiento de los fármacos para los asegurados; es decir, es la ruta que sigue los medicamentos hasta llegar al usuario, en el momento que este los requiera (Apaico, 2020).

Asimismo, la importancia de la teoría supone de vital relevancia para nuestro estudio, pues un abastecimiento adecuado dentro la IPRESS hace una gran diferencia, con respecto al servicio ofrecido en este ámbito sanitario.

Actualmente, se ejecutan diferentes métodos para lograr un resultado óptimo en la cadena de abastecimiento de fármacos logrando mejoras en cuanto al cuidado de la salud del usuario.

En los objetivos específicos, que es determinar la relación entre la gestión por procesos y la selección de fármacos, estimación y programación, adquisición de fármacos y almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos. En la tabla 5 sobre la gestión por procesos en cuanto a nivel de selección, se verifica que fue baja la relación (.188), a diferencia del estudio de Apaico, presentando una correlación positiva (.765), esto contrasta con un estudio realizado por Larrain et. al (2018) estableciendo la relación entre la gestión por procesos y la dimensión de selección. A la vez en el presente estudio un 84% fue nivel malo, 16 % nivel regular en el nivel de selección, según Huacayo (2022) manifiesta que el proceso de

selección está fallando, ya que presenta muchas deficiencias al momento de la prescripción de medicamentos por parte de los médicos tratantes. Otro punto importante se debe al desconocimiento y falta de información, sobre CENARES, el cual cuenta con el listado de productos farmacéuticos que proporcione a las unidades ejecutoras, a través de compras corporativas concordando con lo manifestado por Rebaza (2012) sobre el abastecimiento que se produce en diferentes niveles, en un primer momento con la planificación de los insumos farmacoterapéuticos mediante compras corporativas.

Cabe resaltar, que los insumos farmacéuticos que estén fuera de petitorio, su adquisición es de suma importancia, por un lado no se puede obtener reemplazo, y se debe adquirir con el debido sustento técnico fundamentado.

En el segundo objetivo específico, como se sabe la programación anual se realiza utilizando el consumo promedio ajustado durante el último año. Esta programación, se encuentra estipulada en el Plan Anual de Contrataciones, la cual nos indica que no hay relación (.011) entre la gestión por procesos y el nivel de estimación y programación. A diferencia del estudio de Apaico (2022), quien presenta una correlación positiva alta (.769) En el presente estudio la estimación y programación un 64 % fue malo, y un 36% fue regular, esto demuestra que el proceso de mejora sigue siendo lento teniendo como principal fortaleza la accesibilidad a la información. Según Huacayo(2020) en su estudio el 82.6% dio como resultado regular, manifestando al igual que el presente estudio que seguimos en un proceso de mejora. Según Ortiz (2014) hay estudios nacionales que hacen hincapié en la poca efectividad de nuestro sistema de abastecimiento, resaltandola gran problemática de la poca disponibilidad de los productos farmacéuticos. Apaico (2022) manifiesta que una correcta programación de abastecimiento y estimación hace una gran diferencia, con respecto al servicio de salud. Destaca a la vez conjuntamente con Peña & Delgado (2020), que en la actualidad se realizan distintas estrategias para alcanzar un nivel adecuado en la cadena de suministros farmacéuticos.

En el tercer objetivo específico, la correlación entre la gestión por procesos y el nivel de adquisición fue baja (.219) a diferencia de Apaico, quien dio como resultado una correlación positiva alta (.744). Huancayo (2020) indica que la dimensión de adquisición está avalada por la ley de contrataciones. Cabe resaltar



que en el presente estudio, fue un 53% como resultado malo, y un 45% de resultado regular. En el año 2023, por primera vez ya en el mes de Mayo el SIS, realizó el 100% de transferencia del presupuesto anual, es por esa razón que los resultados mostrados nos indica que aun seguimos en proceso de mejora, a pesar de las contadas coordinaciones con la Unidad Ejecutoras. Este resultado es igual al de Peña (2017) dio como resultado un 48% regular (menos del 50%) y un 7% manifestaron que es bueno. Dejando en claro tal y como indica Cardozo E. (2017), deja en claro que el nivel de adquisición es el adecuado, manifestando la insatisfacción del usuario.

Según Apaico (2022), el nivel de adquisición afecta directamente a los usuarios, por lo que indica que en la IPRESS al tener productos de alta importancia (medicamentos e insumos farmacéuticos), es un derecho del ciudadano recibir estos productos de manera óptima, oportuna y eficiente, permitiendo así la mejora de la calidad de vida.

Gomez & Espin (2022) manifiestan que una gestión eficiente de procesos crea objetivos de contingencia, permitiendo la adecuada adquisición y abastecimiento de medicamentos para que de esta manera tener una respuesta eficaz.

En el cuarto objetivo específico, la correlación entre la gestión por procesos y el nivel de adquisición fue baja (.177) a diferencia de Apaico (2022), quien dio como resultado una correlación positiva alta (.727) entendiéndose que se relacionan de manera directa y significativa. Es así, que en el presente estudio dieron como resultado un 88% malo y un 11% regular, a pesar de contar con un correcto almacenamiento especializado, garantizando las condiciones mínimas requeridas, el grave problema es la distribución que aqueja, y denota la insatisfacción del usuario. La falta de apoyo con la rotación de los insumos farmacéuticos, se debe por el cambio constante de especialistas, por la demora en las entregas, recepción del almacén. Esto contrasta con Huancayo (2020) que dio como resultado un 70% regular, ya que en su estudio no contaba con un almacén especializado que cuenta con el espacio suficiente. Demostró además, que el espacio quedó insuficiente debido a la gran demanda.

A diferencia de Quispe (2017), determinó que la gestión de suministro es escasa, por lo cual el desabastecimiento existe en un 90%, de los cuales un 85% de usuarios manifiesta que la farmacia padece de una correcta gestión administrativa.

Según Ibañez (2014), demostró en la ciudad de Trujillo, que el abastecimiento es deficiente, dando como resultado el 20% desabastecido y el 40% sin rotación, dejando en claro la mala elaboración del requerimiento por parte del área usuaria hacia el almacén especializado.

A pesar de los esfuerzos por parte del Seguro Integral de Salud, el desabastecimiento de fármacos existe, lo cual se ve reflejado día a día por parte de los asegurados. Si bien, en muchos de los casos no se logra cubrir ni el 50% o más, se ha observado un ligero avance, debemos resaltar que el avance sigue siendo lento, según lo reportado por los usuarios, existe aún mucho por mejorar, siempre y cuando el proceso logístico no sea lento para obtener los medicamentos a tiempo.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: En cuanto al objetivo general, indica que existe una relación significativa baja entre la gestión por procesos y abastecimiento de fármacos, ya que resultó una significancia bilateral de 0.212.

Segunda: La gestión por procesos en cuanto al nivel de selección se identificó que existe una relación significativa baja (.188), evidenciando un nivel malo (84%), regular (16%), según el personal de salud de la IPRESS

Tercera: Se identifica que la gestión por procesos y estimación y programación, no existe relación significativa (0.011), esto demuestra que una buena estimación y programación de fármacos la gestión por procesos es buena, en la actualidad se realiza distintas estrategias para alcanzar un nivel adecuado en la cadena de suministros farmacéuticos.

Cuarta: Se verifica que la gestión por procesos y la adquisición de fármacos existe relación significativa (0.219) determinando que una mejora en la gestión por procesos, la adquisición de fármacos será óptima, a pesar que los procesos de mejora continúan pero de forma lenta.

Quinta: Se determina que la gestión por procesos y el almacenamiento y distribución de fármacos existe una relación significativa (0.177), lo que nos demuestra que a una mejora en la gestión por procesos, mejor será la distribución de fármacos, dejando en claro que aún hay puntos de mejora para una mayor eficacia del proceso logístico de medicamentos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Se recomienda realizar un mejor control y verificar cuando ambas variables trabajen a la par de manera eficiente, sobre todo para el beneficio del usuario, permitiendo ofrecer un mejor servicio y atención de calidad.

Segundo: Se sugiere seguir continuando con las mejoras a pasos agigantados, ya que en la actualidad sigue existiendo deficiencias dentro de las gestiones, para ello se debe contar con un cronograma de seguimiento y control a cada área correspondiente, corroborando que se cumplan buenas prácticas y abastecimientos de fármacos.

Tercero: Se recomienda gestionar las adquisiciones de fármacos, priorizando los que son de vital importancia y que ingresen según lo planificado para evitar el desabastecimiento de dichos fármacos, que perjudiquen la salud del usuario.

Cuarto: Se recomienda incentivar la propuesta de una mejor sistematización, para la efectividad de los procesos de abastecimiento de fármacos, mediante compras anticipadas corporativas de máximo 15 meses, para así contar con un stock amplio, y que no genere desabastecimiento

## REFERENCIAS

- Angulo, E., Bolivar, L. & Chacón, E. (2018). *Descripción del proceso de atención en una IPS de Medicina Laboral, con el fin de determinar si se encuentra orientado a la gestión por procesos*. [Tesis de especialización. Universidad Sergio Arboleda]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11232/1182>
- Apaiço Mendoza, A. (2022). *Gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99310>
- Asenjo, M. (2016). *Las claves de la gestión hospitalaria, Barcelona, editorial Gestion 2000*.
- Benesová, A., Hirman, M., Steiner, F., y Tupa, J. (2019). Determination of Changes in Process Management within Industry 4.0. *Procedia Manufacturing*, Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.112>
- Bravo, J. (2016) *Gestión avanzada de procesos, Santiago de Chile, editorial evolución S.A.*
- Cardozo, E. (2017). *Relación entre el proceso de abastecimiento y la satisfacción de los asegurados al seguro integral de salud en la provincia de San Martín-2017. San Martín, Perú*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30855>
- Cid C, Báscolo E, Morales C. (2016). *La eficiencia en la agenda de la estrategia de acceso y cobertura universal en salud en las Américas. Salud Pública Mex* Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/8182>
- Collahua , J. (2020). *Comunicación Interna en la Gestión por Procesos y Calidad en la atención al cliente en la Clínica Odontológica Víctor Raúl Haya de la Torre, Breña-Lima, 2019* [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40793>
- DIGEMID (2017). *“Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos Médicos Gestión y Procesos”*. Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, abastecimiento de medicamentos. Obtenido de [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Normatividad/2013/DS\\_016-2013.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Normatividad/2013/DS_016-2013.pdf)

- Gómez, R., y Espín, R. (2022). Optimización de los procesos operativos de la empresa Promacero de la ciudad de Pelileo, mediante la aplicación de la metodología 5 's. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1949](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1949)
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A. y Negrín E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ta ed.). México, McGraw Hill Interamericana, 600 pp.
- Huacayo Paucar, L. M. (2020). *Gestión de abastecimiento y disponibilidad de productos farmacéuticos en la unidad ejecutora N° 404- Hospital II-2 Tarapoto, 2018*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46498>
- Iqbal, M., Ishaq, G., y Dar, P. (2017). Medicines Management in Hospitals: A Supply Chain Perspective. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 8(1), 80-85. <https://doi.org/10.5530/srp.2017.1.14>
- Jiménez Borges, Reinier, Lorenzo Llanes, Junior, & Monteagudo Yanes, José Pedro. (2017). Propuestas de mejora para incrementar la entrega de energía eléctrica en la central Elpidio Gomez. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 182-186. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000200025&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200025&lng=es&tlng=es).
- Larrain J.; Valentiin K. y Zelaya F. (2018). "Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al seguro integral de salud" : Lima- Perú. [Tesis de Maestría Universidad del Pacifico]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11354/2191>
- López, M. (2017) Una mirada reflexiva sobre gestión y salud pública desde el paradigma de la complejidad. *Salus*, 21(1), 22-25. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-71382017000100005&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382017000100005&lng=es&tlng=es).

- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, se establece al SIS como como organismo público descentralizado del Ministerio de Salud. Posteriormente, mediante el Decreto Supremo N° 034-2008-PCM.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Mendoza, A. (2022). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*.3(2), 947-964.
- Mendoza, R. (2021). Continuity and change in the drug supply chain: Actors, actions, and aversions. *Journal of Medical Economics*, 24(1), 689-697. <https://doi.org/10.1080/13696998.2021.1925123>
- Mescua, L., Fernández, E., y Gutiérrez, J. (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de 36 Morales—San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 2. Disponible en:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.106](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106)
- Mercedes, H. P. L. (2020). *Gestión de abastecimiento y disponibilidad de productos farmacéuticos en la unidad ejecutora N° 404- Hospital II-2 Tarapoto, 2018*. Lima: [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46498>
- Ministerio de salud. (2019). *Resolución Ministerial N° 732-2019-MINSA*. Plataforma digital Única del Estado. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normaslegales/288172-732-2019-minsa>
- Nariño, H., Rivera, D. y Nogueira; L. (2016). Maylin Marqués. *Revista de Administracao; São Paulo Tomo 48, N.º 4, (Oct-Dec 2013): 739-756*.
- Ortiz, P. (2014) “*Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención del usuario externo en los servicios de salud encuesta Servqual, en la micro red Villa Chorrillos. Lima-Peru*”. [Tesis de Maestría Universidad Ricardo Palma]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/457>

- Peña, T. (2017). *Relación de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la red de salud San Martín, 2017*. Tarapoto. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31452>
- Peña, T., y Bardales, J. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en microrredes de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(2), 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.148](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.148)
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial.
- Quispe, J. (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en la farmacia central del Hospital Maria Auxiliadora, 2017*. Lima. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12953>
- Rebaza A. (2012). *Procedimientos para la Estimación de Necesidades y Programación de Productos Farmacéuticos, Dispositivos médicos y productos sanitarios*. Peru: Ministerio de Salud.
- Resolución Suprema 445-2001-SA, del 31 de octubre del 2001.
- Resolución Ministerial N° 732-2019-/MINSA
- Rojas, J. 2018. En qué consiste la gestión por procesos de las instituciones de salud. *Conexionesan*. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2018/03/en-que-consiste-la-gestionpor-procesos-de-las-instituciones-desalud/>
- Robles, L., & Díaz, P. (2017). *Alicando la Gestión por Procesos en el sector salud del Perú*. *Acad Perú Salud*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Salazar J. (2014). *Gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión*. Lima, Peru. [Tesis de Maestría] Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/337078>
- Suarez, L. (2020). *Mejora de la Gestión de Procesos para disminuir tiempos de espera en los servicios de consulta externa del Hospital Tomás Lafora de Guadalupe, 2019*. [Tesis de licenciatura Universidad Privada del Norte]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11537/23691>



- Toledo Pocoy, H. P. (2023). Gestión de suministro de productos médicos esenciales y calidad de servicio en un hospital público de Trujillo, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5779-5801. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4884](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4884)
- Zhao, R. (2020). La gestión por procesos aplicada al pre-operatorio de glaucoma en un hospital clínico quirúrgico cubano. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Disponible en línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/01/preoperatorio-glaucoma-hospital.html>
- Zaratiegui, J. (2016). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 6 (330), 81-88.

## ANEXO 1

### Operacionalización de variables

#### *Matriz de Operacionalización de la variable*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la Variable
Gestión por proceso	Según Bravo (2016) la gestión por procesos es un desarrollo sistemático de identificación, contribuyendo un valor añadido de los apunte para reconocer el plan de negocio, para incrementar la satisfacción.	La definición operacional se basa en 4 dimensiones: entrada al proceso, proceso estratégico, proceso de soporte y salida del proceso, la cual se ejecutará un cuestionario formado por preguntas correctamente validadas.	Entrada al proceso	Expectativas al usuario-paciente Norma	1	Escala: Ordinal  Likert  1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Eficiente 5. Muy Eficiente	Malo Regular Bueno	Malo < a 20 Regular 20-29 Bueno > 69
			Proceso estratégico	Norma técnica del MINSA	2		Malo Regular Bueno	
			Proceso de soporte	Fase operativa Soporte Administrativo	3-5		Malo Regular Bueno	
			Salida del proceso	Logística Soporte Tecnología Percepción del usuario-paciente	6-8		Malo Regular Bueno	
Abastecimiento de farmacos	Según Peña (2020) es la ruta que siguen los insumos farmacéuticos e instrumentos hospitalarios, teniendo el camino de suministro hasta llegar al usuario, Definido en pocas palabras como las acciones que incluye la receta y la distribución de los insumos, sin dejar de lado la correcta selección y preparación, se llevará a cabo con el Plan nacional de suministro de insumos farmacéuticos.	La definición operacional se basará en 4 dimensiones: Nivel de selección, nivel de requerimiento, nivel de adquisición productos farmacéuticos y el nivel de almacenamiento de productos farmacéuticos.	Selección	Nivel de selección del producto farmacéutico	1-3	Escala: Ordinal  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Indiferente 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo Regular Bueno	Malo 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150
			Estimación y programación	Nivel de requerimiento y sistema de información	4-9		Malo Regular Bueno	
			Adquisición	Nivel de adquisición productos farmacéuticos	10-13		Malo Regular Bueno	
			Almacenamiento y distribución	Nivel de almacenamiento de productos farmacéuticos	14-17		Malo Regular Bueno	

**Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos**  
**CUESTIONARIO SOBRE GESTION POR PROCESOS**

El proposito de este cuestionario es conocer sus opiniones para medir el nivel de la variable. Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

**Escala:** (1) Muy deficiente; (2) Deficiente; (3) Regular; (4) Eficiente; (5) Muy Eficiente.

<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN: ENTRADA AL PROCESO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>					
2	¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN: PROCESO SOPORTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?					
4	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?					
5	El apoyo de la Dirección regional de salud en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerado cómo?					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN: SALIDA DEL PROCESO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?					
7	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?.					
8	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?					

**Ficha Técnica:**

**Ficha del Instrumento** de toma de datos de la variable gestión por procesos basado por el estudio de Apaico Mendoza (2022)

**Nombre del Instrumento:** Escala de medición de Gestion por Procesos

**Autor:** Eric Antunez Maceda      **Año:** 2023      **Items:** 8

**Dimensiones:** Entrada al proceso (1); Procesos estratégicos (2); Proceso operativo o misional (3-4); Proceso de Apoyo o Soporte (5-7);Salida del Proceso (8)

**Escala de valoración:**

1= Muy deficiente, 2= Deficiente, 3= Regular, 4= Eficiente 5 = Muy Eficiente.

**Modo de Aplicación:** Individual

**Tiempo de Aplicación:** 10 minutos

## CUESTIONARIO SOBRE ABASTECIMIENTO DE FARMACOS

**Autor:** Huacayo Paucar Lenin (2020)

El proposito de este cuestionario es conocer sus opiniones para medir el nivel de la variable. Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

**Escala:** (1) Nunca; (2) Casi Nunca; (3) Indiferente; (4) Casi siempre; (5) Siempre.

Nº	<b>DIMENSIÓN: SELECCIÓN</b>	1	2	3	4	5
	¿Las recetas analizadas contienen productos farmacéuticos fuera del petitorio?					
	¿Se recetan por separado los productos fuera del petitorio para la atención de los pacientes?					
	¿Existen productos farmacéuticos que reemplacen a los prescritos fuera del petitorio en las recetas atendidas?					
Nº	<b>DIMENSIÓN: ESTIMACIÓN Y PROGRAMACIÓN</b>	1	2	3	4	5
	¿La estimación de necesidad se realiza de acuerdo al consumo de las recetas atendidas?					
	¿El profesional médico prescribe productos farmacéuticos desiertos en las recetas?					
	¿El profesional médico prescribe productos farmacéuticos que fueron retirados del mercado o por la falta de fabricante?					
	¿El consumo promedio ajustado es de acuerdo al total de las recetas atendidas en 6 meses?					
	¿Se prescriben en las recetas productos farmacéuticos agotados en almacén especializado?					
	¿Se prescriben en las recetas productos farmacéuticos con nombre comercial?					
Nº	<b>DIMENSIÓN: ADQUISICIÓN</b>	1	2	3	4	5
	¿Se recetan productos farmacéuticos desabastecidos por el ajuste del techo presupuestal?					
	¿En las recetas atendidas existen productos farmacéuticos desbastecidos debido a la demora en los procesos adquisición?					
	¿La adquisición de los productos farmacéuticos no cobertura la demanda de las recetas?					
	¿La falta de atención de las recetas se da por la mala información de los productos en tránsito?					
Nº	<b>DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN</b>	1	2	3	4	5
	¿La falta de atención de la receta en uno o más productos farmacéuticos se debe a un mal almacenamiento?					
	¿El desconocimiento del prescriptor de las recetas sobre los productos farmacéuticos existente en el almacén ocasiona vencimiento?					

	¿Las recetas prescritas son legibles, entendibles para el dispensador?					
	¿La distribución se realiza de acuerdo a las recetas atendidas?					

### **Ficha tecnica**

**Ficha del Instrumento** de toma de datos de la variable Abastecimiento.

**Nombre del Instrumento:** Escala de Gestion de Abastecimiento.

**Autor:** Huacayo Paucar Lenin

**Año:** 2020

**Items:** 17

**Dimensiones:** Selección (1-3); Estimación y Programación (4-9); Adquisición (10-13); Almacenamiento y distribucion (14-17)

**Escala de valoración:**

1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Indiferente, 4= Casi siempre 5 = Siempre.

**Modo de Aplicación:** Individual

**Tiempo de Aplicación:** 10 minutos

### Anexo 3: Validacion de los Instrumentos

#### Validacion por Experto 1:

- Primera dimensión: **Entrada al proceso**

- Objetivos de la Dimensión: Percepcion del usuario, frente a una mejora en la parte operativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Expectativas al usuario-paciente</b>	¿Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?	3	4	4	

- Segunda dimensión: **Procesos Estrategicos**

- Objetivos de la Dimensión: Se determina el cumplir el objetivo trazado, estableciendo pautas específicas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Norma Tecnica del MiNSA</b>	¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Proceso de Soporte**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el orden y jerarquia, con responsabilidades específicas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Fase operativa</b>	¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?	4	4	3	
<b>Soporte Administrativo</b>	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	4	4	4	
	El apoyo de la Dirección regional de salud en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerado cómo?	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Salida del Proceso**

• Objetivos de la Dimensión: Verificar el apoyo y la implementación tecnológica, en la percepción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Logística</b>	El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	4	4	4	
<b>Soporte Tecnológico</b>	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?.	4	4	4	
<b>Percepcion del usuario-paciente</b>	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?	4	4	4	

  
**Mg. CD. ANDERSON RUBEN BALBOA POLO**  
**DNI: 45360556**  
**COP: 29427**

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BALBOA POLO, ANDERSON RUBEN DNI 45360556	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/04/2019 Fecha egreso: 09/06/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
BALBOA POLO, ANDERSON RUBEN DNI 45360556	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 24/10/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
BALBOA POLO, ANDERSON RUBEN DNI 45360556	BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de diploma: 02/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU



## Validación por Experto 2:

- Primera dimensión: **Entrada al proceso**

- Objetivos de la Dimensión: Percepción del usuario, frente a una mejora en la parte operativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Expectativas al usuario-paciente</b>	¿Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Procesos Estratégicos**

- Objetivos de la Dimensión: Se determina el cumplir el objetivo trazado, estableciendo pautas específicas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Norma Técnica del MiNSA</b>	¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Proceso de Soporte**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar el orden y jerarquía, con responsabilidades específicas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Fase operativa</b>	¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?	4	4	4	
<b>Soporte Administrativo</b>	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	4	3	4	
	El apoyo de la Dirección regional de salud en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerado cómo?	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Salida del Proceso**

• Objetivos de la Dimensión: Verificar el apoyo y la implementación tecnológica, en la percepción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Logística</b>	El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	4	4	4	
<b>Soporte Tecnológico</b>	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?.	4	3	4	
<b>Percepción del usuario-paciente</b>	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?	4	4	4	



Mg. CD. Leslie Fabiola Castro Saboya  
DNI: 46160638  
COP: 31128

REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CASTRO SABOYA, LESLIE FABIOLA DNI 46160638	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/04/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CASTRO SABOYA, LESLIE FABIOLA DNI 46160638	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 30/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
CASTRO SABOYA, LESLIE FABIOLA DNI 46160638	BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de diploma: 12/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

### Validación por Experto 3:

- Primera dimensión: **Entrada al proceso**

• Objetivos de la Dimensión: Percepción del usuario, frente a una mejora en la parte operativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Expectativas al usuario-paciente</b>	¿Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Procesos Estratégicos**

• Objetivos de la Dimensión: Se determina el cumplir el objetivo trazado, estableciendo pautas específicas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Norma Técnica del MiNSA</b>	¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Proceso de Soporte**

• Objetivos de la Dimensión: Determinar el orden y jerarquía, con responsabilidades específicas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Fase operativa</b>	¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?	4	4	4	
<b>Soporte Administrativo</b>	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	4	4	4	
	El apoyo de la Dirección regional de salud en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerado cómo?	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Salida del Proceso**

- Objetivos de la Dimensión: Verificar el apoyo y la implementación tecnológica, en la percepción del usuario.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logística	El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	4	4	4	
Soporte Tecnológico	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?.	4	4	4	
Percepción del usuario-paciente	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?	4	4	4	



Julissa Elizabeth Tafur More  
DNI: 41356829

REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TAFUR MORE, JULISSA ELIZABETH DNI 41356829	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/04/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
TAFUR MORE, JULISSA ELIZABETH DNI 41356829	LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 23/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
TAFUR MORE, JULISSA ELIZABETH DNI 41356829	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD : TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 17/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

## ANEXO 4

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

#### Prueba piloto para gestión por procesos

Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?	¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?	¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	El apoyo de la Dirección General en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerado cómo?	El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?
3	4	2	2	4	1	3	2
3	4	2	5	1	2	3	2
3	1	2	3	3	3	3	1
3	3	1	1	3	4	3	1
3	3	2	3	2	3	3	2
3	3	2	3	3	2	3	2
3	2	3	3	2	2	3	3
3	2	2	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	1	4	1
2	3	2	3	3	5	5	2
2	3	3	3	1	3	3	2
3	3	2	4	4	4	3	2
2	4	2	4	4	1	3	2
3	1	2	4	3	3	3	2
2	3	3	2	3	1	3	2
4	5	4	1	4	4	3	3
2	1	3	3	2	2	3	3
2	2	3	3	1	3	2	3
2	1	3	2	2	5	2	1
4	2	2	2	2	1	2	2
4	2	4	5	4	5	5	2
1	2	3	1	3	3	3	2
2	1	2	1	1	2	1	4
2	1	2	1	2	3	3	4
1	2	2	3	3	2	3	4
1	3	2	2	3	4	2	2
1	3	2	2	3	2	2	3
2	4	3	2	3	3	2	2
2	5	1	1	2	2	2	3
2	2	1	1	1	1	3	2

**Alfa de Cronbach** ,745

**Elementos** 8

# CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

## Prueba piloto para abastecimiento de farmacos

¿Las recetas analizadas contienen productos farmacéuticos fuera del petitorio para la atención de los pacientes?	¿Se recetan por separado los productos farmacéuticos fuera del petitorio para la atención de los pacientes?	¿Existen productos farmacéuticos que reemplacen a los prescritos fuera del petitorio en las recetas atendidas?	¿La estimación de necesidad se realiza de acuerdo al consumo de las recetas atendidas?	El profesional prescribe productos farmacéuticos desieros en las recetas?	¿El profesional prescribe productos farmacéuticos que fueron retirados del mercado?	¿El consumo promedio ajustado de productos farmacéuticos en las recetas atendidas en 6 meses?	¿Se prescriben en las recetas productos farmacéuticos agotados en el almacén especializado?	Se prescriben en las recetas productos farmacéuticos con nombre comercial?	¿Se recetan productos farmacéuticos desabastecidos por el ajuste del techo presupuestal?	¿En las recetas atendidas existen productos farmacéuticos desabastecidos debido a la demora en los	¿La adquisición de los productos farmacéuticos no cubren la demanda de las recetas?	¿La falta de atención de las recetas se da por la mala información de los productos en tránsito?	¿La falta de atención de la receta por uno o más productos farmacéuticos se debe a un mal	¿El desconocimiento del prescriptor de las recetas sobre los productos farmacéuticos existentes en el	¿Las recetas prescritas son legibles, entendibles para el dispensador?	¿La distribución se realiza de acuerdo a las recetas atendidas?
2	3	2	2	1	1	2	4	2	1	1	1	5	2	4	2	2
2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3
2	2	3	2	1	3	2	4	3	1	1	5	4	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	2	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3
2	2	2	2	1	2	2	4	2	4	1	5	5	2	3	2	2
1	2	2	1	1	2	2	5	3	1	4	1	4	2	3	3	3
2	2	4	2	1	3	1	4	2	4	4	1	4	4	4	3	2
2	4	4	2	1	1	1	5	4	2	2	1	2	4	3	2	3
2	4	4	2	1	3	2	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2
2	4	4	1	1	4	2	5	3	2	1	2	4	2	4	1	3
2	2	4	1	1	1	2	4	2	2	1	4	4	1	1	1	2
2	2	4	2	1	2	2	1	3	4	2	2	1	3	2	1	1
2	4	4	3	1	2	2	4	4	2	1	2	1	2	2	2	2
2	4	2	3	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	3
2	5	2	1	1	3	1	2	1	2	2	3	4	3	3	2	2
2	2	4	2	1	1	2	4	2	2	2	2	4	1	2	2	2
1	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2
2	2	2	2	1	2	2	1	4	5	1	2	4	2	2	2	3
2	2	2	1	1	2	2	2	3	5	2	1	4	2	2	2	2
2	4	2	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3
2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2
2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	4	3
1	4	2	1	1	2	1	2	4	2	4	3	2	1	2	2	2
2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3
2	1	2	2	1	1	4	2	4	1	2	2	4	2	2	3	2
2	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	2
2	4	3	3	1	1	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1
2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach

,823

Elementos

17

## ANEXO 5

### Base de datos V1: Gestion por procesos

GESTION POR PROCESOS														
DIMENSIONES	ENTRADA AL PROCESO			PROCESO ESTRATEGICO			PROCESO DE SOPORTE			SALIDA DEL PROCESO				
INDICADORES	EXPECTATIVAS AL USUARIO-PACIENTE		NORMA TECNICA DEL MINSA		FASE OPERATIVA - SOPORTE ADMINISTRATIVO			LOGISTICA-SOPORTE-TECNOLOGIA-PERCEPCION DEL USUARIO PACIENTE						
	Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?		¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?		¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	El apoyo de la Dirección General en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerado cómo?		El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?	TOTAL	TOTAL	
1	3	3	4	4	2	2	4	8	1	3	2	6	21	
2	3	3	4	4	2	5	1	8	2	3	2	7	22	
3	3	3	1	1	2	3	3	8	3	3	1	7	19	
4	3	3	3	3	1	1	3	5	4	3	1	8	19	
5	3	3	3	3	2	3	2	7	3	3	2	8	21	
6	3	3	3	3	2	3	3	8	2	3	2	7	21	
7	3	3	2	2	3	3	2	8	2	3	3	8	21	
8	3	3	2	2	2	2	2	6	2	3	2	7	18	
9	2	2	3	3	3	2	2	7	1	4	1	6	18	
10	2	2	3	3	2	3	3	8	5	5	2	12	25	
11	2	2	3	3	3	3	1	7	3	3	2	8	20	
12	3	3	3	3	2	4	4	10	4	3	2	9	25	
13	2	2	4	4	2	4	4	10	1	3	2	6	22	
14	3	3	1	1	2	4	3	9	3	3	2	8	21	
15	2	2	3	3	3	2	3	8	1	3	2	6	19	
16	4	4	5	5	4	1	4	9	4	3	3	10	28	
17	2	2	1	1	3	3	2	8	2	3	3	8	19	
18	2	2	2	2	3	3	1	7	3	2	3	8	19	
19	2	2	1	1	3	2	2	7	5	2	1	8	18	
20	4	4	2	2	2	2	2	6	1	2	2	5	17	
21	4	4	2	2	4	5	4	13	5	5	2	12	31	
22	1	1	2	2	3	1	3	7	3	3	2	8	18	
23	2	2	1	1	2	1	1	4	2	1	4	7	14	
24	2	2	1	1	2	1	2	5	3	3	4	10	18	
25	1	1	2	2	2	3	3	8	2	3	4	9	20	
26	1	1	3	3	2	2	3	7	4	2	2	8	19	
27	1	1	3	3	2	2	3	7	2	2	3	7	18	
28	2	2	4	4	3	2	3	8	3	2	2	7	21	
29	2	2	5	5	1	1	2	4	2	2	3	7	18	
30	2	2	2	2	1	1	1	3	1	3	2	6	13	
31	1	1	2	2	3	1	2	6	1	2	3	6	15	
32	1	1	2	2	3	1	2	6	1	2	3	6	15	
33	1	1	1	1	2	2	3	7	3	3	2	8	17	
34	2	2	1	1	2	2	2	6	4	2	2	8	19	

42	1	1	3	3	2	2	3	7	2	2	2	6	17
43	1	1	2	2	3	1	2	6	1	2	3	6	15
44	1	1	2	2	3	2	3	8	5	1	2	8	19
45	2	2	1	1	3	3	3	9	3	1	3	7	19
46	1	1	2	2	3	1	2	6	1	2	3	6	15
47	2	2	1	1	3	4	4	11	5	1	2	8	22
48	2	2	1	1	2	4	4	10	2	2	2	6	19
49	1	1	2	2	3	1	2	6	1	2	3	6	15
50	2	2	3	3	3	3	4	10	4	2	2	8	23
51	4	4	3	3	4	4	5	13	4	1	2	7	27
52	4	4	3	3	4	3	3	10	3	2	3	8	25
53	4	4	2	2	5	1	2	8	5	1	2	8	22
54	1	1	2	2	3	1	2	6	1	2	3	6	15
55	1	1	2	2	3	1	2	6	1	2	3	6	15
56	4	4	3	3	3	2	3	8	3	1	2	6	21
57	1	1	2	2	3	1	2	6	1	2	3	6	15
58	4	4	2	2	2	2	1	5	1	2	1	4	15
59	4	4	5	5	4	5	5	14	5	5	2	12	35
60	2	2	3	3	3	3	3	9	3	1	2	6	20
61	1	1	2	2	1	3	1	5	4	3	2	9	17
62	2	2	2	2	2	2	3	7	2	2	2	6	17
63	2	2	3	3	3	3	3	9	2	3	3	8	22
64	3	3	2	2	3	3	2	8	2	2	3	7	20
65	3	3	3	3	2	2	4	8	2	2	3	7	21
66	3	3	2	2	3	2	4	9	1	2	2	5	19
67	1	1	3	3	2	3	3	8	5	5	2	12	24
68	2	2	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	23
69	2	2	3	3	1	2	3	6	4	1	3	8	19
70	3	3	2	2	3	3	3	9	2	2	2	6	20
71	3	3	2	2	3	2	3	8	3	3	2	8	21
72	3	3	3	3	2	3	3	8	4	2	2	8	22
73	3	3	2	2	2	2	2	6	1	1	3	5	16
74	1	1	3	3	2	3	4	9	4	2	2	8	21
75	2	2	2	2	2	3	3	8	3	2	2	7	19
76	3	3	1	1	2	3	1	6	2	2	3	7	17
77	2	2	2	2	2	1	3	6	2	2	4	8	18
78	3	3	3	3	4	5	5	14	5	5	2	12	32
79	2	2	2	2	3	3	3	9	3	3	3	9	22
80	3	3	2	2	3	3	3	9	4	3	2	9	23
81	4	4	3	3	3	3	2	8	3	2	2	7	22
82	3	3	2	2	3	3	2	8	5	2	3	10	23
83	2	2	3	3	3	2	4	9	2	2	1	5	19
84	2	2	3	3	3	1	3	7	2	3	2	7	19
85	1	1	1	1	1	2	4	7	4	3	3	10	19
86	1	1	2	2	3	4	1	8	2	3	2	7	18
87	2	2	2	2	3	4	2	9	2	3	2	7	20
88	2	2	2	2	2	4	4	10	2	3	2	7	21
89	2	2	2	2	2	1	2	5	1	4	2	7	16
90	1	1	2	2	3	4	2	9	1	5	5	11	23
91	3	3	2	2	1	2	2	5	3	3	2	8	18
92	1	1	1	1	3	4	3	10	4	3	2	9	21



## Base de datos V1: Abastecimiento de farmacos

ABASTECIMIENTO DE FARMACOS																							
SELECCION				ESTIMACION Y PROGRAMACION								ADQUISICION				ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION							
NIVEL DE SELECCION DEL PRODUCTO FARMACEUTICO				NIVEL DE REQUERIMIENTO Y SISTEMA DE INFORMACION								NIVEL DE ADQUISICION PRODUCTOS FARMACEUTICOS				NIVEL DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS							
¿Las recetas analizadas contienen productos farmacéuticos fuera del peltorio?	¿Se recetan por separado los productos farmacéuticos fuera del atención de los	¿Existen productos farmacéuticos que reemplazan a los prescritos fuera del	TOTAL	¿La estimación de necesidad se realiza de acuerdo al consumo de las recetas	El profesional médico prescribe productos farmacéuticos en las	¿El profesional médico prescribe productos farmacéuticos que	¿El consumo promedio ajustado de las recetas atendidas	¿Se prescriben en las recetas productos farmacéuticos agotados en almacén	Se prescriben en las recetas productos farmacéuticos nombre comercial?	TOTAL	¿Se recetan productos farmacéuticos desabastecidos por el ajuste del techo	¿En las recetas atendidas existen productos farmacéuticos desabastecidos debido a	¿La adquisición de los productos farmacéuticos no cubre la demanda	¿La falta de atención de las recetas se da por la mala información de los productos	TOTAL	¿La falta de atención de la receta en uno más productos farmacéuticos se debe	¿El desconocimiento del prescriptor de las recetas sobre los productos	¿Las recetas prescritas son legibles, entendibles para el dispensador?	¿La distribución se realiza de acuerdo a las recetas atendidas?	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
2	3	2	7	2	1	1	2	4	2	12	1	1	1	5	8	2	4	2	2	10	37		
2	2	2	6	1	1	1	2	4	2	11	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	44		
2	2	3	7	2	1	3	2	4	3	15	1	1	5	4	11	2	2	2	2	8	41		
2	2	2	6	2	1	1	2	4	2	12	4	4	3	4	15	2	2	3	3	10	43		
2	2	2	6	2	1	2	2	4	2	13	4	1	5	5	15	2	3	2	2	9	43		
1	2	2	5	1	1	2	2	5	3	14	1	4	1	4	10	2	3	3	3	11	40		
2	2	4	8	2	1	3	1	4	2	13	4	4	1	4	13	4	4	3	2	13	47		
2	4	4	10	2	1	1	1	5	4	14	2	2	1	2	7	4	3	2	3	12	43		
2	4	4	10	2	1	3	2	4	2	14	4	4	2	4	14	2	2	2	2	8	46		
2	4	4	10	1	1	4	2	5	3	16	2	1	2	4	9	2	4	1	3	10	45		
2	2	4	8	1	1	1	2	4	2	11	2	1	4	4	11	1	1	1	2	5	35		
2	2	4	8	2	1	2	2	1	3	11	4	2	2	1	9	3	2	1	1	7	35		
2	4	4	10	3	1	2	2	4	4	16	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	40		
2	4	2	8	3	1	2	2	4	4	16	2	2	1	1	6	2	2	2	3	9	39		
2	5	2	9	1	1	3	1	2	1	9	2	2	3	4	11	3	3	2	2	10	39		
2	2	4	8	2	1	1	2	4	2	12	2	2	2	4	10	1	2	2	2	7	37		
1	2	3	6	3	3	1	2	3	1	13	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	40		
2	2	2	6	2	1	2	2	1	4	12	5	1	2	4	12	2	2	2	3	9	39		
2	2	2	6	1	1	2	2	2	3	11	5	2	1	4	12	2	2	2	2	8	37		
2	4	2	8	2	1	2	1	3	3	12	2	2	3	1	8	2	2	2	3	9	37		
2	2	2	6	2	1	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	32		
2	2	1	5	2	1	2	2	2	2	11	2	1	3	1	7	2	2	2	2	8	31		
2	1	2	5	2	1	2	2	3	2	12	1	2	2	2	7	2	2	4	3	11	35		
1	4	2	7	1	1	2	1	2	4	11	2	4	3	2	11	1	2	2	2	7	36		
2	1	2	5	1	1	2	3	2	3	12	2	2	3	4	11	2	3	2	3	10	38		
2	1	2	5	2	1	1	4	2	4	14	1	2	2	4	9	2	2	3	2	9	37		
2	2	2	6	3	1	4	2	2	3	15	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	39		
2	2	3	7	1	1	1	2	2	3	10	2	2	3	4	11	2	2	4	2	10	38		
2	4	3	9	3	1	1	3	2	3	13	3	2	3	1	9	2	2	2	1	7	38		
2	4	2	8	2	1	2	2	2	2	11	1	2	3	2	8	2	3	2	1	8	35		
2	2	3	7	2	1	3	2	1	4	13	2	2	3	4	11	1	2	1	2	6	37		
2	2	3	7	2	1	1	1	2	3	10	2	2	3	4	11	2	2	2	3	9	37		
1	2	3	6	2	1	2	2	4	3	14	3	2	3	4	12	2	1	2	2	7	39		
2	3	2	7	1	1	2	3	4	1	12	2	2	3	3	10	2	1	2	3	8	37		
2	1	2	5	2	1	4	1	2	4	14	2	3	4	3	12	2	1	2	2	7	38		
1	1	2	4	2	1	3	2	2	1	11	2	2	4	2	10	3	1	2	3	9	34		
2	2	2	6	1	1	2	2	2	4	12	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	33		
2	2	2	6	2	1	2	2	2	2	11	2	4	1	2	9	2	3	2	3	10	36		

2	1	2	5	2	2	3	1	3	1	12	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	35
2	4	4	10	2	2	2	1	3	2	12	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	38
2	1	2	5	2	2	3	1	2	2	12	2	2	2	4	10	2	2	2	3	9	36
2	5	2	9	2	2	3	1	2	4	14	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	37
2	1	4	7	1	2	1	1	5	2	12	2	5	4	4	15	3	2	2	2	9	43
2	2	4	8	3	1	1	1	2	2	10	1	2	2	2	7	3	2	3	2	10	35
2	2	1	5	3	1	1	1	5	2	13	2	5	2	2	11	2	4	2	2	10	39
2	2	1	5	1	1	2	2	4	2	12	4	2	3	2	11	3	2	3	2	10	38
2	1	2	5	2	2	2	2	3	4	15	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	39
2	2	2	6	2	1	3	2	2	3	13	2	3	3	2	10	3	2	2	3	10	39
2	2	2	6	2	2	2	2	2	5	15	4	1	2	2	9	2	2	2	2	8	38
2	2	2	6	2	1	3	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	34
1	2	3	6	2	2	2	1	2	4	13	1	1	2	1	5	1	2	3	2	8	32
1	2	2	5	2	1	3	1	1	2	10	3	4	2	2	11	1	1	2	2	6	32
2	2	2	6	2	1	2	1	3	3	12	2	2	3	1	8	2	2	2	3	9	35
2	2	2	6	2	1	2	2	2	2	11	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	32
2	2	1	5	2	1	2	2	2	2	11	2	1	3	1	7	2	2	2	2	8	31
2	1	2	5	2	1	2	2	3	2	12	1	2	2	2	7	2	2	4	3	11	35
1	4	2	7	1	1	2	1	2	4	11	2	4	3	2	11	1	2	2	2	7	36
2	1	2	5	1	1	2	3	2	3	12	2	2	3	4	11	2	3	2	3	10	38
2	1	2	5	2	1	1	4	2	4	14	1	2	2	4	9	2	2	3	2	9	37
2	2	2	6	3	1	4	2	2	3	15	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	39
2	2	3	7	1	1	1	2	2	3	10	2	2	3	4	11	2	2	4	2	10	38
2	4	3	9	3	1	1	3	2	3	13	3	2	3	1	9	2	2	2	1	7	38
2	4	2	8	2	1	2	2	2	2	11	1	2	3	2	8	2	3	2	1	8	35
2	2	3	7	2	1	3	2	1	4	13	2	2	3	4	11	1	2	1	2	6	37
2	2	3	7	2	1	1	1	2	3	10	2	2	3	4	11	2	2	2	3	9	37
1	2	3	6	2	1	2	2	4	3	14	3	2	3	4	12	2	1	2	2	7	39
2	3	2	7	1	1	2	3	4	1	12	2	2	3	3	10	2	1	2	3	8	37
2	1	2	5	2	1	4	1	2	4	14	2	3	4	3	12	2	1	2	2	7	38
1	1	2	4	2	1	3	2	2	1	11	2	2	4	2	10	3	1	2	3	9	34
2	2	2	6	1	1	2	2	2	4	12	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	33
2	2	2	6	2	1	2	2	2	2	11	2	4	1	2	9	2	3	2	3	10	36
2	2	2	6	2	2	1	1	2	4	12	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	33
1	2	5	8	4	2	1	2	4	4	17	2	2	4	1	9	2	2	2	1	7	41
1	2	2	5	2	1	2	2	1	5	13	2	2	1	4	9	3	3	2	2	10	37
2	2	4	8	2	1	1	4	4	4	16	3	4	5	5	17	2	4	2	3	11	52
1	4	4	9	2	1	3	2	2	4	14	2	2	2	4	10	3	2	2	2	9	42
2	3	4	9	2	1	2	4	4	5	18	2	5	3	4	14	2	4	2	1	9	50
2	4	4	10	1	1	1	2	2	5	12	1	4	2	4	11	2	1	2	2	7	40
2	4	4	10	2	1	2	2	4	5	16	2	2	5	2	11	2	2	3	3	10	47
2	2	4	8	2	1	2	3	4	5	17	4	4	2	4	14	2	2	2	2	8	47
1	2	2	5	4	1	2	4	4	4	19	2	2	4	4	12	2	2	3	3	10	46
1	1	5	7	2	1	2	3	2	5	15	4	2	4	4	14	3	2	2	2	9	45
2	2	2	6	2	1	3	1	4	4	15	2	4	2	5	13	5	4	3	4	16	50
2	2	2	6	2	2	4	2	2	5	17	4	4	2	4	14	4	2	2	4	12	49
1	2	4	7	1	1	4	3	4	5	18	2	4	4	4	14	2	2	2	4	10	49
2	4	4	10	2	1	1	4	4	4	16	2	4	4	5	15	4	2	1	2	9	50
2	4	4	10	2	1	2	2	2	4	13	2	4	4	4	14	4	4	2	3	13	50

## ANEXO 6

### CALCULO MUESTRAL

N = tamaño de la población

e = margen de error (porcentaje expresado con decimales)

z = puntuacion z

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

### Calcula el tamaño de tu muestra

Tamaño de la población ⓘ	Nivel de confianza (%) ⓘ	Margen de error (%) ⓘ
<input type="text" value="120"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="5"/>

Tamaño de la muestra

# 92

En solo unos minutos, envía gratis una encuesta de 10 preguntas y ve las primeras 40 respuestas.

[Suscríbete gratis](#)

## ANEXO 6

### Consentimiento Informado

Sección 1 de 3

#### Gestión por procesos y abastecimiento de fármacos

Estimado colaborador, este instrumento tiene por finalidad evaluar la Gestión por procesos. No hay respuestas correctas o incorrectas, espero que sus respuestas sean veraces.

Estimado colaborador, desea usted participar voluntariamente del estudio sobre Gestión por procesos y abastecimiento de fármacos? Recuerde que esta encuesta es anónima, se respeta la confidencialidad de los datos.

SI

NO

Después de la sección 1 Ir a la sección 2 (GESTION POR PROCESOS)

Sección 2 de 3

#### GESTION POR PROCESOS

Descripción (opcional)

Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?

Muy deficiente

Deficiente

Regular

Sección 3 de 3

#### ABASTECIMIENTO DE FARMACOS

Este instrumento tiene por finalidad evaluar el abastecimiento de fármacos. No hay respuestas correctas o incorrectas, espero que sus respuestas sean veraces.

¿Las recetas analizadas contienen productos farmacéuticos fuera del petitorio?

Nunca

Casi nunca