



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión hospitalaria y abastecimiento de bienes y servicios en el
Hospital II-2 Tarapoto, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mori García, Shirley (orcid.org/0000-0003-2096-7107)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (orcid.org/0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por apoyarme en mis decisiones, por no abandonarme cuando las cosas se ponían difíciles.

Shirley

Agradecimiento

A mi familia que de uno u otra manera estuvieron pendientes de los avances de éste gran logro en mi vida.

La autora

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figura	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y Operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo.....	27
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	30
3.6. Métodos de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	53
Matriz de Operacionalización de Variables.....	54
Matriz de consistencia.....	55

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la gestión hospitalaria en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.....	32
Tabla 2. Nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.....	32
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	33
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.....	34
Tabla 5. Relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.....	35

Índice de figura

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios.....	35
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 54 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión hospitalaria, fue regular en 46 %, malo en 35 % y bueno en 19 %; el abastecimiento de bienes y servicios, fue regular en 61 %, malo en 22 %, bueno en 17 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,986 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 97.22 % de la gestión hospitalaria influye en el abastecimiento de bienes y servicios.

Palabras clave: Gestión, abastecimiento, adquisición.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between hospital management and the supply of goods and services in Hospital II-2 Tarapoto, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample were of 54 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of hospital management was regular in 46%, bad in 35% and good in 19%; the supply of goods and services was regular in 61%, bad in 22%, good in 17%. Concluding that there is a significant relationship between hospital management and the supply of goods and services at Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.986 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 97.22% of hospital management influences the supply of goods and services.

Keywords: Management, supply, acquisition.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel **global**, dentro de la organización de las Entidades Públicas, las funciones del área de abastecimiento en el sector público es deficiente debido a que los requerimientos de las áreas usuarias no son atendidas de manera oportuna, los bienes y servicios adquiridos no cumplen con las requisitos mínimos; las adquisiciones se realizan a alto costo y no generan los resultados esperados, el área de abastecimiento es muy complejo debido a que se deben seguir procesos de acuerdo a la normativa de contratación pública y abastecimiento, además se suma la falta de capacidad de los colaboradores. Asimismo, en la actualidad las instituciones hospitalarias no cuentan con un adecuado sistema integrado de información que permita en el menor tiempo posible registrar, recoger e interpretar la información de las conformidades y inconformidades de los pacientes. Un adecuado sistema de información ayudaría a tomar decisiones en pro de la mejora de los servicios hospitalarios y estar a la altura de las exigencias de los usuarios.

A nivel de **Latinoamérica**, la cantidad de presupuesto que se asignan a las instituciones se considera adecuado, pero la problemática se centra en que la mayor cantidad de las instituciones no tienen la capacidad para ejecutar al 100% del presupuesto asignado, además, a esto se suma que el área de abastecimiento no cumple adecuadamente sus funciones. El presupuesto asignado permite a la institución suministrarse de bienes y servicios para que funcione de forma normal y logre satisfacer las necesidades de salud del usuario. El abastecimiento de suministros en las instituciones hospitalarias constituye un elemento esencial en el funcionamiento de la misma. La provisión de medicamentos, implementos médicos, equipos modernos, etc, permite a la institución desarrollar sus actividades planificadas, ayuda a cumplir los objetivos institucionales, además permite brindar un servicio médico de calidad. La disponibilidad de medicamentos permite tratar las enfermedades de los pacientes de forma efectiva, eficiente y eficaz.

A nivel **regional**, los diferentes establecimientos orientados a la prestación de servicios relacionados con la salud de la población, han mostrado grandes deficiencias respecto a la gestión eficiente de los recursos institucionales para brindar un servicio oportuno y de calidad a los pacientes, enteros problema más resaltantes encuentra que el 71% de representado por la ausencia de medicamentos para atender enfermedades emergentes en la población local de tipo general, mientras que el 29% corresponde a medicamentos clasificados como básicos; todo ello no garantizar una atención oportuna y la posibilidad de atender estas emergencias de manera eficiente cuando la sociedad lo requiere; asimismo se ha observado que los centros hospitalarios o puestos de salud carecen de personal capacitado para atender la gran demanda de pacientes, el cual se ve reflejado en las largas colas que tienen que esperar para ser atendidos.

Respecto a la problemática de las dos variables en el Hospital II-2 Tarapoto, se ha visto deficiencias en cuanto a la gestión hospitalaria, siendo las **causas**, la falta de un procedimiento y los lineamientos necesarios que estipule los horarios de ingreso y salida de las personas que trabajan dentro de la entidad, asimismo existe falencias respecto a la puntualidad de cada uno de ellos, se observó también que las personas no son atendidas de manera eficiente mediante el cumplimiento a los estándares de calidad estipulados para la entrega de estos servicios; además se constató que no se realiza el seguimiento respectivo a los pacientes para garantizar una recuperación exitosa, trayendo como **consecuencias**, que el registro de información no guarde relación con la realidad, además de evidenciarse deficiencias en los procesos administrativos que permitan obtener la información requerida para poder abastecerse de elementos con la calidad adecuada y en el momento oportuno. Al respecto, como se desconoce la relación entre ambas variables, la finalidad es poder brindar recomendaciones.

De acuerdo a problema presentado, se determinó el **problema general**:
¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de

bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto 2022?, como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión hospitalaria en el Hospital II-2 Tarapoto 2022? ¿Cuál es el nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto 2022?

Concerniente a las justificaciones del estudio, se justifica **por conveniencia**, debido a que es un problema que no permite brindar una adecuada atención al usuario, por no contar con un adecuado para el desarrollo de las funciones de manera eficiente. **Relevancia social**: ayudó a que otras instituciones dedicadas al rubro de salud cuenten con un adecuado abastecimiento de bienes y servicios, y por ende una gestión que pudo reunir las condiciones necesarias para atender las necesidades de la población. **Valor teórico**: debido a que se ha realizado la integración de información relevante y verídica que permitirá un conocimiento amplio sobre el tema abordado, el cual abre la posibilidad de aplicar los diferentes lineamientos para mejorar el desempeño de las variables. **Implicancias prácticas**: teniendo en cuenta que el estudio hará posible la determinación de un diagnóstico efectivo y en base al análisis de la información recopilada, la cual hizo posible determinar conclusiones coherentes y sus recomendaciones para ayudar a solucionar el problema observado. **Utilidad metodológica**: el proceso de investigación se realizó bajo el cumplimiento de los diferentes lineamientos establecidos para garantizar la entrega de resultados coherentes y verídicos, asimismo se sustenta en la utilización de cuestionarios válidos y confiables, los cuales también pudo ser aplicados en posteriores investigaciones respecto al tema abordado.

Se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022. Como **objetivos específicos**: identificar el nivel de la gestión hospitalaria en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022. Identificar el nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto,

2022. Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.

Como **hipótesis general**: H_i: Existe relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.

Como **específicas**: H₁: El nivel de gestión hospitalaria en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022, es bueno. H₂: El nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022, es bueno. H₃: Existe relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la guía de investigación proporcionada por la universidad, se consideró la integración de los antecedentes de acuerdo sus diferentes ámbitos: **a nivel internacional**, se citó a Peña y García (2019), investigación básica, diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por el acervo documentario, el cual fue analizado a través del análisis de documentos haciendo uso de su guía respectiva. Concluyeron que: la integración de procedimientos y actividades que permiten fortalecer el sistema de abastecimientos, representa una estrategia funcional para garantizar la disponibilidad de recursos para ser utilizados por las áreas respectivas en el momento que éstos lo requieran, el cual permite además abastecerse con los recursos necesarios de manera anticipada para garantizar su disponibilidad en caso de suceder eventos adversos. Asimismo, la gestión de abastecimiento de bienes y servicios, comprende una serie de actividades tales como el estudio de mercado a nivel nacional e internacional buscando elegir la mejor oferta al menor costo, seleccionar proveedores que ofrecen bienes o servicios de calidad. Los volúmenes de compras se realizan en función a la demanda del producto por parte de los usuarios. Para realizar las compras en el exterior del país se debe considerar los aranceles y tiempo de entrega.

Además, se citó a Montañez et al. (2019), investigación tipo básica de diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por 67 colaboradores, a quienes aplicaron una encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyeron que, los procesos logísticos y actividades institucionales deben ser establecidos de manera clara y precisa, para que las necesidades de materia prima, suministros y materiales sean satisfechas de manera oportuna. Se evidenció que el área administrativa y el comité directivo coordinan la realización de programas de capacitación para aumentar o mejorar las habilidades y destrezas para obtener mayor rentabilidad y productividad laboral. Se evidencia que en el área de logística y el área de almacén existen deficiencias en la comunicación entre las dos áreas, debido a la falta de coordinación y por ende se propicia el retrabajo en el área de almacén.

Seguidamente se citó a Perea y Rojas (2019), investigación básica desarrollando un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por 18 directivos, a quienes aplicaron una encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyeron que, la mayoría de las instituciones hospitalarias tienen deficiencias en relación al personal médico y administrativo, estos recursos no están siendo bien gestionados. La gestión por resultados dentro de las instituciones hospitalarias públicas contribuye a que todas las actividades planificadas estén enfocadas a lograr resultados positivos y satisfactorios. La gestión de las entidades dedicadas a la prestación de servicios de la salud, está enmarcada de acuerdo a las políticas de estado y lo establecido por el comité directivo de la institución, por lo cual los hospitales tienen la obligación de atender las 24 horas del día y atender las necesidades sanitarias de los usuarios de forma efectiva, eficiente y eficaz, buscando mejorar la salud de los pacientes. La nueva gestión hospitalaria se apoya en las formas de administración del sector privado para que logren brindar servicios hospitalarios de calidad.

A nivel nacional, Pastor (2019), realizó investigación tipo básica desarrollando un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por el acervo documentario, el cual fue analizado a través del análisis de documentos haciendo uso de su guía respectiva. Concluyó que, la responsabilidad, dedicación y dirección por parte de los directivos de la institución hospitalaria permite que el desarrollo del plan estratégico institucional este encaminado a alcanzar planificaciones consignadas en el plan estratégico y además sean cumplidos de forma efectiva y eficaz. La adecuada gestión hospitalaria consiste en el desarrollo de estrategias efectivas tales como capacitación constante del personal médico y administrativo, buscar la forma de financiamiento de las operaciones de la institución y por último la integración a las redes integradas de servicio de salud.

Asimismo, se citó a Espinoza et al. (2020), investigación perteneciente al tipo básica desarrollando un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por 34 colaboradores, a quienes aplicaron una encuesta haciendo uso del cuestionario.

Concluyeron que: el 14 % las instituciones hospitalarias de primer nivel tienen las capacidades para funcionar sin complicaciones dado que poseen infraestructura moderna, equipamientos tecnológicos y tienen un adecuado stock de fármacos, además tienen personal administrativo y médico sumamente competente y apto para el desarrollo de sus labores. En el Perú, como en los demás países del mundo existen diversas complicaciones que no permiten brindar un servicio de salud eficiente, por lo cual, la gestión en el sector salud representa un gran desafío para los directivos de la institución.

Finalmente, en este apartado se citó a Peña y Delgado (2020), abordaron una investigación perteneciente al tipo básica desarrollando un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por 27 colaboradores, a quienes aplicaron una encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyeron que, la gestión de almacenamiento y stock de fármacos, ayuda a que la institución no presente desabastecimiento de medicamentos y además aumente el nivel de satisfacción en los usuarios. La adecuada selección de los proveedores permite que las compras se realicen con éxito y los productos sean de calidad, por lo cual es muy importante que se tenga en cuenta la capacidad del proveedor para hacer frente a sus responsabilidades. La implementación de sistemas de inventarios permite al personal de ventas y administrativo, conocer en tiempo real la disponibilidad de medicamentos y lugar de ubicación, mejorando así los procesos de atención al usuario.

A nivel local, Rodríguez (2018) una investigación perteneciente al tipo básica desarrollando un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por 274 pacientes, a quienes aplicó una encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyó que, teniendo en cuenta que resultado final de correlación Spearman fue igual a 0.564, se estableció que las variables poseen una relación perteneciente a un nivel medio, el cual es un motivo suficiente para determinar que la implementación de los procedimientos estratégicos para fortalecer la gestión sanitaria, permitirá incrementar los niveles de satisfacción en cada uno de los pacientes que se utiliza en este servicio. Se determinó además que la entidad no está centrada en el objetivo de brindar un servicio eficiente al usuario, debido a

que la institución carece de especialistas, carece de disponibilidad de medicamentos, carece de materiales y equipos médicos para tratar las enfermedades que mayormente padecen los adultos mayores, por lo cual los pacientes adultos mayores muestran disconformidad de la gestión médica de la institución.

Se citó también a Carhuamaca (2020), perteneciente al tipo básica desarrollando un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por 60 trabajadores, a quienes aplicó una encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyó que, mediante el cálculo del coeficiente rho de Spearman el cual obtuvo un resultado igual a 0.661, fue posible establecer la presencia de una relación positiva de nivel medio entre variables, motivo por el cual además se estableció la importancia de fortalecer cada uno de los procedimientos que estén relacionados con la gestión del abastecimiento, debido a que esta es una variable importante que incide sobre la eficiencia de los procesos de contrataciones dentro de la entidad. Asimismo, para la realización de las adquisiciones públicas se deben seguir los procesos, lineamientos, estándares establecidos por la ley de contrataciones del estado, ya que la actividad de la gestión logística está determinada por la ley de abastecimiento público y contrataciones del estado. Por lo tanto, es indispensable que se establezcan controles a cada uno de los procesos de contratación para la selección de la mejor oferta y que los bienes y servicios contribuyan a satisfacer la finalidad pública.

Finalmente se citó a Herrera (2019), quien realizó una investigación tipo básica desarrollando un diseño no experimental, la cantidad poblacional y muestral estuvo congregada por 35 empleados, a quienes aplicó una encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyó que, teniendo en cuenta que el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman obtuvo un resultado igual a 0.785, el cual es interpretado como una relación positiva, pero de nivel medio, se determinó que en la medida que la entidad logre mejorar los procesos de gestión para las adquisiciones de los recursos respectivos, podrá generar un abastecimiento eficiente para atender las necesidades de manera oportuna cuando las áreas respectivas lo requieran. Asimismo, la atención oportuna de los requerimientos de las áreas usuarias permite suministrar bienes o servicios para que las áreas

funcionen con normalidad y además logren satisfacer las expectativas y necesidades sanitarias de la población. La adecuada gestión de las contrataciones ayuda a que la institución no tenga desabastecimiento de medicamento, equipos médicos, implementos sanitarios, etc.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, como variable **gestión hospitalaria**, se tiene lo señalado por el MINSA (2009), que hace referencia al diseño y desarrollo de una diversidad de estrategias orientadas a conseguir una mejor relación entre calidad, precio y esfuerzos ejecutados para el logro de la efectividad de los servicios que se brinda dentro del hospital. Hablar de gestión hospitalaria es crear un diseño y desarrollo de estrategias en la cual nos ayudará para conseguir una mejor relación entre la calidad y los esfuerzos de esa manera lograrla efectividad en todos los servicios del hospital, sobre todo en las áreas que a diario realizan actividades a diario con ello va acompañado las actividades en la cual suman para el logro de los objetivos.

En tanto, la gestión según Manrique (2016), lo define como el instrumento que consiste en desarrollar planes estratégicos, planes operativos, políticas y procedimientos, los cuales describen o detallan las actividades a desarrollar y los procesos a seguir por parte de los directivos y subordinados; además facilita la administración y dirección los recursos humanos, materiales y financieros hacia la satisfacción de necesidades sanitarias de la población. (p.135), En tanto hospitalaria según Elorza, et al (2017), el servicio de atención hospitalaria es catalogado como el servicio médico para aquella persona que tiene problemas de salud, por lo cual ingresa al hospital para que sus problemas de salud reciban la atención necesaria para generar su recuperación en menor tiempo posible. Es importante conocer que la gestión hospitalaria es fundamental por lo que va acompañado del trabajo y esfuerzo que cada personal en las diferentes áreas también se puede mencionar que cada uno de ellos asume su responsabilidad de manera cotidiana, de acuerdo a las actividades que cuenta el hospital II, se menciona que está diseñado por una gestión estrategia en la cual está fundamentado con la mejora continua de cada equipo de trabajo.

De acuerdo a Eraso et al. (2017), las instalaciones de la Policía Nacional del Perú, instalaciones de las Fuerzas Armadas, entre otras; tienen un organigrama y administraciones que tienen una serie de particularidades sobre la atención al usuario, estas instituciones tienen como prioridad velar por salud de la ciudadanía. El derecho a la salud en su derecho constitucional. (2) no equitativa: En el Perú es evidente que no todas las personas poseen la igualdad de condiciones y oportunidades para utilizar los servicios de salud de primer nivel, debido al acceso económico y seguro de salud. La mayoría de hospitales carecen de equipamiento y de médicos especializados para atender las enfermedades de los pacientes, lo que ocasiona, una disconformidad de por parte de los usuarios hacia los hospitales. Cabe mencionar que el Hospital brinda Seguro Integral de Salud (SIS), las mismas que no cumplen con el reembolso por las prestaciones de servicios realizados por parte del Hospital, por lo que su finalidad es priorizar aquellas zonas o lugares vulnerables, donde exista o se encuentran en extrema pobreza, por ello se puede mencionar que la gestión hospitalaria juega un papel importante dentro de los hospitales.

De acuerdo a Eraso et al. (2017), quienes refieren que la gestión hospitalaria representa el diseño y el desarrollo de diversas estrategias y planes que están orientados a la mejora de la relación que existe entre la calidad, los precios y los esfuerzos realizados por los colaboradores de un centro hospitalario para lograr de esta manera la efectividad de los servicios que allí se brindan. A su vez, han manifestado que esta se centra en 3 pilares fundamentales que vienen a ser la calidad respecto a los servicios y atención que se brinda, la mejora continua, haciendo referencia a la mejora que debe darse implementarse, asegurando siempre que se brindan servicios con calidad. y, sobre todo, la gestión que se da de manera interna para asegurar el óptimo desarrollo de todo el centro hospitalario. De esta manera, el hospital cuenta con diferentes labores y actividades cada actividad es solucionado y resuelto de acuerdo a la necesidad que cada paciente pueda tener, también se menciona que existe un limitado acceso a los servicios de salud de nuestra población objetivo, tanto por la existencia vulnerable, como las diferencias culturales y geográficas que existe en una

determinada zona.

Para el autor Sosa (2016), refiere que el acceso a la salud y a los servicios de salud representa uno de los derechos que se tienen dentro de nuestro país y que son inherentes a cada uno de nosotros; es por ello que refiere que esta gestión hospitalaria se encuentra compuesta por diversos procesos que abarcan la planificación y el desarrollo e implementación de diversos planes y estrategias que permitan desarrollar la máxima calidad y efectividad de los servicios de salud que se brindan dentro de un hospital; logrando que los usuarios se encuentren satisfechos con los servicios que se les brinda; para ello se necesita contar con personal calificado que desarrolle sus actividades dentro de los estándares establecidos para brindar estos servicios de calidad que los usuarios necesitan. Se hace de conocimiento que la gestión hospitalaria brinda el acceso al cuidado y la atención integral en salud individual y colectiva de las personas son independientemente de su condición socioeconómica y de su ubicación geográfica, con enfoques de género, de derecho en salud y de interculturalidad. Además, el cuidado y la atención pública en salud serán integrales, solidarios, equitativos, oportunos.

Rodríguez (2018), refiere que a raíz de la pandemia suscitada en todo el mundo es que se ha podido observar la verdadera realidad de los centros hospitalarios y hospitales a lo largo de todo el mundo; en nuestro país, han revelado el panorama que se vive, han puesto en evidencia las deficiencias que se presentan con respecto a las infraestructuras de los hospitales, los materiales, los insumos y, sobre todo, la carencia y falta de personal capacitado para brindar las atenciones respectivas a los usuarios más necesitados. Es por ello que esta gestión hospitalaria juega un papel fundamental al momento de poner en funcionamiento diversos procesos y procedimientos que se encuentran orientados a brindar servicios de calidad a la población necesitada; ha resultado necesario la implementación y la reestructuración de ciertos procesos que se desarrollaban dentro de los hospitales, que no cumplían con la satisfacción de las necesidades del usuario. Por otro lado, se evidencia que existen usuarios que no tienen ningún seguro, los cuales acuden a este establecimiento de salud, muchos

de estos usuarios no realizanningún pago por la atención brindada, además no existen un control por parte de la institución, es por ello que las estrategias son importantes en la cual ayudará a mejorar las situaciones que se ve reflejado en cada atención y procedimiento administrativo.

Asimismo, Almúa, (2019) hace referencia a que los centros hospitalarios o establecimientos de salud deben ejecutar sus actividades de acorde a las necesidades que tiene su población y a las expectativas que éstos tienen con respecto a los servicios que esperan recibir y la calidad de los mismos; en ciertos casos, resulta necesaria la creación de ciertas áreas especializadas para el tratamiento de enfermedades diversas. A su vez, la incorporación de equipos modernos para la atención de estos casos y el personal especializado y capacitado para la atención; Asimismo, se necesita contar con los medicamentos necesarios, puesto que el panorama que ha dejado la pandemia ha sido establecimientos desabastecidos de medicamentos fundamentales para tratamientos; para de esta manera los usuarios puedan ser atendidos de la manera más rápida posible y se brinden las soluciones de manera efectiva y oportuna para el tratamiento del mal que le aqueja. Hablar de gestión hospitalaria en la Institución no es óptima para la mejor atención del usuario, teniendo como consecuencias el alto déficit de contrato de personal, entre ellos médicos especialistas, profesionales de la salud no medico especializados, el mismo imposibilita para la adquisición de materiales e insumos médicos, medicamentos, para pacientes hospitalizados.

Asimismo, Correa (2021), refiere que estas instituciones hospitalarias cuentan con la capacidad administrativa y a la par, de los instrumentos que son necesarias para la implementación de un sistema articulado de procesos donde cada una de las áreas podrá trabajar de manera articulada para beneficio del usuario; Asimismo, hace hincapié que la finalidad de esta gestión hospitalaria es la satisfacción de las necesidades y las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la salud y a los servicios que son brindados dentro de un hospital; es por ello que se necesita del diseño y la implementación de diversas medidas que aseguren la satisfacción de expectativas y necesidades que tienen los usuarios que acuden a los centros hospitalarios para la atención de sus males, y esperan

obtener el diagnóstico efectivo y un tratamiento eficaz. Se puede mencionar que es necesario que los hospitales estatales realicen mejor su trabajo en ejecución del presupuesto, como indicador uso eficiente de recursos asignados para cada uno. Por ello, se muestran que están logrando los objetivos en atención de calidez, calidad con un excelente en manejo financiero del activo, que le permita con sostenibilidad financiera lo planificado por cada uno.

Para el autor Salazar (2014), refiere que para lograr una buena atención dentro de los hospitales resulta necesario contar con personal capacitado que brinde la atención a los usuarios de acorde a las necesidades que presenta, es por ello que la gestión significa la planificación, la coordinación y la fiscalización de aquellas actividades que son desarrolladas dentro de una determinada entidad o institución para lograr el óptimo desarrollo de sus metas u objetivos. Es por ello que la gestión hospitalaria es un proceso que involucra el diseño y el desarrollo e implementación de estrategias necesarias para una buena toma de decisiones orientada a la obtención de una relación entre calidad y costo, siempre en beneficio del paciente; puesto que si el paciente se siente satisfecho con la atención brindada, regresará en próximas oportunidades, lo que genera a su vez un impacto positivo en la imagen que tiene la población sobre un hospital o centro hospitalario. Cuando hablamos de gestión hospitalaria nos permite mejorar e influir en la calidad de servicio todo ello es evidenciando por los pacientes en la cual reciben un servicio por cada necesidad, teniendo en cuenta el horario programado para dicha atención, de tal manera se necesita un diseño estratégico para cada atención.

Cabral y Díaz (2019), refieren que existen ciertos puntos claves que son fundamentales para obtener una gestión hospitalaria de éxito; como primer punto, y el más importante, han señalado que el centro hospitalario debe tener como parte fundamental a sus colaboradores, haciéndolos parte integral de todo el proceso de gestión, logrando que se sientan comprometidos y velen por el cumplimiento de la misión y visión del mismo, generando de esta manera una transformación integral. Partiendo de ello, se necesita el diseño de un proceso para cada una de las áreas del hospital donde se detalla el recorrido que realiza el usuario desde el momento que

ingresa al centro hospitalario hasta que es atendido y posteriormente se retira del mismo, contemplando la espera, la atención, los servicios médicos y los medicamentos. Asimismo, refiere que un punto clave consiste en la aplicación de procesos de mejora continua, los mismos que serán revisados y calificados cada cierto tiempo para proseguir con su actualización si fuese necesario.

Siguiendo con los señalados, se habla de que el centro hospitalario debe contar con un personal debidamente calificado, motivado y que se encuentre en una formación continua, a fin de que puedan brindar servicios de calidad a los pacientes puesto que éste también juega una parte fundamental para la satisfacción de los mismos. Asimismo, se habla de la implementación de tecnología dentro de estos procesos de atención, al contar con equipos médicos de calidad y actualización tecnológica, estos servirán para poder determinar la situación médica del paciente y en base a ello, recomendar el tratamiento más efectivo. Estos puntos son claves para obtener una gestión hospitalaria de calidad que se encuentre enfocado en el bienestar y la satisfacción de sus pacientes a través de diversos procesos que ayuden a la mejora del hospital y a la par del personal que labora dentro del mismo.

El Ministerio de Salud (2013) menciona que la gestión hospitalaria, es un proceso administrativo y de dirección de un hospital, se enfoca a que los recursos disponibles sean utilizados de manera óptima, esta gestión busca mejorar las competencias y habilidades de todo el personal desde el más alto nivel de mando hasta más bajo nivel; simplifica los procesos innecesarios, está atento al comportamiento de los usuarios con referencia a las expectativas y exigencias; disponibilidad de equipos médicos inteligentes para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades. (p. 14), entanto, los autores Eraso et al. (2017), sustentan que la gestión hospitalaria implica el desarrollo de estrategias efectivas para lograr brindar un servicio de salud de calidad. Asimismo, Núñez y Sandoval (2018), sustentan que la gestión hospitalaria se basa en tres elementos, mejora continua, gestión, calidad del servicio.

Para Singh (2017), menciona que la gestión hospitalaria es una disciplina que direcciona y controla los recursos humanos, materiales, financieros del hospital para que los servicios que se ofrezcan sean de calidad, por ende, satisfagan las necesidades y expectativas sujetas a la salud. En tanto para el autor Sosa (2016) la gestión hospitalaria es un proceso gerencial de una institución de salud, desarrollan un conjunto de actividades y determinan procesos y objetivos los cuales son establecidos por el comité directivo de las instituciones públicas, los cuales tienen la responsabilidad de mejorar las condiciones necesarias para cumplir las expectativas de los usuarios en cuanto al mejoramiento de su salud. (p.21) Además, Rodríguez (2018) expone que para un funcionamiento eficiente de los hospitales es indispensable disponer de personal médico especializado, el encargado de la dirección de la institución tiene que ser idóneo, tener equipos modernos y además suministrar con prontitud los fármacos y equipamiento médico. (p. 125)

Por su parte Artaza (2014) menciona que es indispensable la creación de áreas especializadas para el tratamiento de enfermedades complejas, además se debe disponer de equipos modernos, personal especializado, que los requerimientos de fármacos sean atendidos de manera rápida y que se brinden soluciones oportunas y efectivas. Asimismo, la gestión de salud implica utilizar mecanismos y realizar estrategias efectivas para mejorar los servicios médicos. (p.19). De acuerdo a Riaño y García (2016), menciona que la Gestión Hospitalaria debe ser evaluado, para así identificar aquellas debilidades o factores que no permiten ser eficientes en la atención a los usuarios, esta evaluación permite corregir las falencias encontradas y además contribuye a mejorar los procesos administrativos dentro de la institución. Según, Almúa, (2019) menciona, las variables que influyen en la gestión hospitalaria son las variables económicas, políticas, sociales y por último la administración interna de la misma institución. (p. 218)

Según, Vargas y Hernández (2019) manifiestan que las instituciones

hospitalarias poseen la capacidad administrativa y los instrumentos necesarios para implementar un sistema de costos y de información, estos sistemas proporcionan información de los costos de cada área, información sobre reclamos por parte de los usuarios, esta información permite tomar buenas decisiones y por ende mejorar los servicios hospitalarios. (p. 168)

Según Rodríguez et al. (2014), sustenta que la Gestión Hospitalaria (GH) tiene como finalidad mejorar los recursos internos para la prestación de servicios eficientes y de calidad a los usuarios. En el Perú los hospitales de mayor nivel tienen mayor nivel de aceptación, debido a la atención rápida, disponen de gran variedad de fármacos y disponen de profesionales altamente especializados, mientras tanto en los hospitales de menor nivel la situación es preocupante, debido a que no tienen la capacidad para atender a todo los pacientes en el menor tiempo posible, carecen de equipamiento médico, etc frente a esta situación, hasta que llegue la fecha para su atención, el paciente ha empeorado su salud o ha muerto, si tiene los recursos disponibles buscará la atención medica particular.

Según Borja y Vinuesa (2017), mencionan que la gestión hospitalaria tiene diversos enfoques, tales como buscar la atención sanitaria rápida y eficiente; seguir los modelos de gestión determinados por el ministerio de salud, entidades de salud del sector privado o instituciones de la seguridad social; estos modelos tradicionales de gestión no se eficientes en un contexto moderno por lo cual es importante el desarrollo de una gestión hospitalaria por resultados, para buscar elevar el nivel de atención sanitaria. (p.56). Asimismo, Correa (2021), la gestión hospitalaria debe ser vista como un proceso estratégico que permite integrar los recursos necesarios y su correcta utilización para la prestación de servicios de calidad capaces de mejorar las condiciones en las cuales se desarrollan las personas garantizando el acceso respectivo al sistema de salud. (p.14)

En la misma línea, Flores & barbarán (2021) la gestión hospitalaria tiene como propósito atender las necesidades de salud. En el Perú las instituciones hospitalarias de la seguridad social, tienen deficiencias en

calidad de atención a los usuarios, en comparación con los hospitales de mayor nivel, existe una gran brecha, por lo cual los hospitales de menor nivel tienen un gran desafío, para mejorar sus servicios hospitalarios. (p. 1530) Para el autor Salazar (2014), la gestión hospitalaria consiste en un proceso administrativo, en lo cual los encargados de la administración hospitalaria tienen una responsabilidad de que todas las actividades estén direccionados a mejorar las prestaciones para lograr una situación eficiente por parte de los usuarios, la gestión debe ser evaluada constantemente a través de los siguientes indicadores: capacidad, económicos, tiempo, calidad y por último la eficiencia; la evaluación por medio de estos indicadores permite tomar buenas decisiones.

Asimismo, de acuerdo a Tapia (2020), es importante realizar una evaluación constante sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema de salud, debido a que esta formación permitirá determinar las necesidades de implementación de diversos aspectos como la infraestructura, la rotación de personal calificado, la entrega de medicamentos, entre otros que permitirán garantizar una atención oportuna y de calidad cuando el paciente lo requiera para solucionar sus problemas emergentes. De esta manera se destaca la importancia de potenciar los canales que permiten la entrega de información por parte de los usuarios hacia las entidades para realizar el mejoramiento respectivo en base al mejoramiento de las condiciones internas.

Asimismo, Medina & De Marco (2017) nos dicen que los hospitales son instituciones que brindan servicios indispensables para la vida; es importante que las actividades de los centros de salud estén en constante proceso de modernización por que la tecnología facilita cada vez más el desarrollo de las actividades y ayuda a reducir las falencias o deficiencias identificadas; los encargados de la gestión deben identificar y proyectarse en base a los requerimientos expresados por el público. Los hospitales públicos tienen deficiencias y estos son notorios ante la población, debido a que la atención no es rápida, falta de equipos médicos, etc, por lo tanto, es indispensable un cambio profundo en la gestión hospitalaria, para que esta

gestión sea desarrollada bajo un enfoque de resultados. (p. 42)

Por lo tanto, Cabral y Diaz (2019) la gestión de la atención médica implica diversos aspectos, tales como la capacidad del área administrativa y la recopilación de información para entregar los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas del usuario. La gestión hospitalaria debe ser evaluada con el propósito de conocer la efectividad, eficiencia y eficacia de la misma. (p. 225)

De acuerdo a Manchay (2021) la modernización de la gestión hospitalaria, permite mejorar los canales de comunicación interna y externa, además ayuda a optimizar los procesos hospitalarios. Los avances científicos y tecnológicos facilitan la ejecución de procesos y por ende se tiene mejores resultados. El área administrativa debe priorizar al área médica con la finalidad de que tengan disponibles equipos, materiales modernos, fármacos, todo aquello que permita que el área médica funcione con eficiencia, efectividad y eficacia. (p. 64)

Los autores Ferreira y Porto (2017) sustentan que una buena gestión de los hospitales está relacionada a la atención rápida y efectiva, atención las 24 horas, disponibilidad de fármacos, implementación adecuada de materiales y equipos del área médica, etc, variedad de personal médico especializado en la materia, personal administrativo competente, infraestructura entre otros elementos que permita que la gestión sea eficiente y eficaz. (p. 11)

De acuerdo a Tumbaco et al. (2020) la gestión hospitalaria, está estrechamente relacionado al proceso de selección y reclutamiento de su personal administrativo y médico, lo cual es importante considerar la experiencia y el nivel de formación y capacitación académico- profesional, con la finalidad de tener profesionales competentes en el desarrollo de sus funciones encomendadas. El manejo eficiente del personal de las entidades hospitalarias, permite garantizar una atención adecuada de calidad y oportuna a los pacientes, debida que cada uno de ellos contarán con las habilidades y competencias para un óptimo nivel de desempeño. (p. 604)

Según Ruff (2018) sustenta las siguientes características de los hospitales: recursos humanos competentes y aptos. Consiste en el adecuado proceso de selección de su personal y estrategias para fortalecer las habilidades y competencias del personal médico, administrativo, limpieza y seguridad. Sistemas remunerativos competitivos y flexibles, consiste en que el sueldo de cada trabajador esté de acuerdo al mercado laboral y funciones y responsabilidades asumidas. Tener un personal apto y un sistema remunerativo razonable contribuye al desarrollo de las actividades bajo un enfoque de productividad, eficiencia y eficacia. (p. 43)

Dimensiones de la gestión hospitalaria, según el MINSA (2009), menciona las siguientes: Primera dimensión: **Oferta hospitalaria**, esta oferta se encuentra compuesta por los recursos humanos, la infraestructura, el equipamiento, la información, la organización, los insumos, todo ello orientada hacia el logro de los objetivos teniendo en cuenta las necesidades del público. Segunda dimensión: **Capacidad productiva**. Corresponde a la capacidad que poseen las entidades para atender a los residentes, el cual está determinado por la capacidad para albergar los recursos necesarios en un proceso de atención, de modo que esto determina de tal modo respectivo para una atención eficiente. Tercera dimensión: **Demanda hospitalaria**. Hace referencia a la cantidad de atención médica requerida por personal médico dentro de un período de tiempo.

Como segunda variable **abastecimiento de bienes y servicios**, MEF (2018) proceso por el cual los proveedores facilitan a las entidades públicas de bienes y servicios que son necesarios por la entidad para el cumplimiento de las demandas de la población.

En tanto Rivera (2018), abastecimiento consiste en una serie de actividades, que están destinadas a suministrar bienes o servicios a todas las áreas de la institución, de tal modo que estas áreas funcionen con normalidad, de acuerdo a lo planificado y que las actividades logísticas estén orientadas a facilitar el logro de los fines, metas y objetivos institucionales. Los aspectos a tener en cuenta dentro del proceso logístico es el precio, cumplimiento de lead y calidad, selección de proveedores

competentes. (p.26). Hablar de abastecimiento de bienes en el Seguro Social de Salud. Es hablar de una buen planeamiento y Presupuesto y Abastecimiento de Bienes Estratégicos del Seguro Social, esto se realiza para una buena gestión que tenga como resultado efectivo y estratégicos para mejorar la atención, la buena compra y abastecimiento de medicinas para ser entregado a los pacientes. Para Kotler y Armstrong (2013), menciona que abastecimiento de bienes y servicios debe ser realizado dentro del tiempo establecido en el requerimiento o pedido, además las actividades logísticas se deben desarrollar con eficacia y eficiencia para generar valor agregado.

Por lo tanto, Diaz (2017) el sistema logístico dentro de una organización permite que las compras se realicen bajo una previa cotización; reducir costos y gastos sin sacrificar la calidad; por lo tanto, es importante seleccionar proveedores que garanticen la calidad del producto. Los sistemas de inventarios proporcionan información sobre la cantidad exacta que se tiene en el almacén; el abastecimiento de bienes y servicios permite a la institución seguir funcionando de acuerdo a lo planificado y además se logre la eficiencia en el servicio. (p. 1) En lo que respecta abastecimiento de bienes y servicios, se evidencia que en los hospitales públicos hace falta impulsar su avance y se hace necesario incorporar las tecnologías de la información y efectuar una evaluación exhaustiva de los procesos y con ello realizar los cambios que la conduzcan a dirigirse en beneficio a los pacientes; es decir a toda la colectividad en su conjunto.

También, Salazar (2014) la gestión moderna del abastecimiento público, abarca a la ciudadanía y instituciones del sector público o privado desde la materia prima hasta el consumo del bien o servicio ofertado. Este sistema tiene como finalidad atender las necesidades de consumo de la ciudadanía y organizaciones del ámbito público y privado, además estas necesidades deben ser atendidas con eficacia y eficiencia. (p. 162). Así mismo, Mendoza y Cevallos (2016) mencionan que en la cadena de Suministros y el abastecimiento se debe tener en cuenta la calidad del producto o servicio y que esto propicie valor agregado. La gestión por proceso dentro de esta cadena permite que se desarrollen estrategias efectivas en pro de mejorar los procesos y por ende tener un producto final de calidad. (p. 134)

Según, Correa (2021) menciona que abastecimiento de bienes y servicios dentro los hospitales permiten que todas las áreas cumplan con su función u alcancen los objetivos estratégicos, además permite satisfacer la demanda de los servicios hospitalarios de manera eficiente. (p. 39). Como también, Salas et al. (2017) la Metodología de Gestión de Inventarios abarca los procesos logísticos, el área de logística tiene la responsabilidad de cumplir con dichos procesos para la adquisición de bienes y suministros. (p. 328)

Por su parte, Cornejo et al. (2021), mencionan que el abastecimiento de bienes y servicios dentro de una institución es muy importante, por intermedio se esto permite aprovisionar se de bienes y servicios, lo cual es esencial para que todas las áreas funcionen y alcancen los objetivos institucionales. Los participantes (proveedores, fabricantes, empresas, vendedores, distribuidores y distribuidores) de la cadena de suministro, todos estos buscan lograr ganancias por lo cual es indispensable tener en cuenta la calidad del producto. El área de logística tiene la responsabilidad de atender los requerimientos con prontitud.

Además, Ángel et al. (2016), mencionan que los bienes y servicios son adquiridos en el mercado, por lo cual las organizaciones que tienen la necesidad de un producto (bien o servicio) lo adquieren mediante un desembolso de dinero a la cuneta del proveedor. Para Borja (2014), el abastecimiento o aprovisionamiento comprende tales actividades recepción del requerimiento del área usaría, seleccionar el proveedor, recepción del bien o servicio teniendo en cuenta los diferentes lineamientos respecta requerimiento realizado un área respectiva, almacenar el bien en un lugar adecuado, entre otras actividades que detal modo el producto este a disposición del área usuaria y esta área cumpla con su función.

En lo que respecta a la función del abastecimiento, Monterrosa (2015), sustenta que es una función específica del área de abastecimiento. El área de abastecimiento cumple una función protagónica dentro de la institución

por que busca adquirir un bien o producto al menor costo posible, pero sin que la calidad del bien o servicio disminuya, esto permite que la empresa sea más productiva y pueda competir dentro del mercado. La gestión de aprovisionamiento abarca las siguientes actividades de adquisición, atender las necesidades de suministros para la fabricación de un bien, almacenaje, manejo de los sistemas de inventarios, dar salida del almacén a los bienes que están dañados o inservibles.

De acuerdo a Sangri (2014), menciona que es la acción de almacenar las materias primas, suministros, materiales, etc. El área de logística abarca una serie de actividades coordinadas, esta área suministra bienes o servicios a todas las áreas de la organización y depende de las decisiones que tome el área administrativa. (p.7)

Según Salazar (2014) menciona que el abastecimiento dentro de las instituciones hospitalarias, consiste en una serie de procesos que se deben seguir para hacer posible la adquisición de aquellos recursos que serán necesarios para el funcionamiento correcto y oportuno de las áreas que componen la institución; en el caso de tener un desabastecimiento de estos productos, produce aumento de las tasas de morbimortalidad y disconformidad con la prestación de servicios hospitalarios.

El autor Pérez (2013), menciona que la gestión de abastecimiento, simboliza dentro de la organización, una función fundamental porque permite suministrar de bienes o servicios a todas las áreas para que funcionen tal como se planificó; esta gestión de abastecimiento está relacionado con todas las áreas de la organización; el aprovisionamiento de los recursos para la organización debe ser de manera oportuna para que el sistema productivo funcione con normalidad. (p.11). Para Escudero (2014), la logística en el área hospitalaria, consiste en la función de suministrar bienes o servicios, tales como medicamentos, materiales y equipos inteligentes, personal para limpieza, implementos sanitarios para intervenciones quirúrgicas, etc., todo aquello que sea utilizada para la prestación de servicios del funcionamiento de la institución que de tal modo brinden servicios hospitalarios de calidad. En tanto, para Borja (2014), el

aprovisionamiento o abastecimiento abarca en aquellas actividades que guardan relación de planificar, con la ejecución del seguimiento, con la recepción de pedidos de acuerdo teniendo en cuenta los lineamientos especificados en el requerimiento.

Por su parte Quispe (2017), abastecimiento de bienes y servicios dentro de la institución pública busca adquirir aquellos bienes o utilizando la mayor cantidad de recursos o sea posible, pero sin que la calidad del producto disminuya, por lo cual realiza una serie de procesos para escoger la mejor propuesta. El suministro oportuno permite a la institución atender no los recursos que son demandados para el funcionamiento óptimo de los procedimientos para brindar la atención oportuna a los usuarios.

Según Morante (2018), menciona que las entidades estatales realizan contrataciones con el objetivo de suministrarse de bienes, servicios o aprovisionamiento de una obra pública, para ello es necesario que se realice previamente la certificación y disponibilidad presupuestal. El proceso de contratación está estipulado por la ley de contrataciones, la adquisición de un bien o producto tiene que estar en función a lo establecido en el proceso de planificación y también este direccionado a cumplir las metas y los objetivos institucionales. Asimismo, Rodríguez (2018), menciona que las adquisiciones publicas demandan de gran responsabilidad por parte de los responsables de realizar las compras públicas y además se debe establecer mecanismos de control en cada uno de los procesos con la finalidad de seleccionar la mejor oferta. Eso no termina ahí, también se debe controlar los términos del contrato.

Dimensiones de abastecimiento de bienes y servicios, según MEF (2018), da a conocer las siguientes dimensiones: Primera dimensión: **Integración**, hace referencia a las coordinaciones e interrelaciones que se realizan orientados hacia el cumplimiento de las necesidades institucionales, de acorde a la normativa vigente. Segunda dimensión: **Programación multianual de bienes, servicios y obras**, corresponde a la etapa en la cual se realiza la planificación y determinación respectiva de aquellos

recursos que serán utilizados dentro de un periodo, el cual permite establecer cada uno de los costos asociados a las adquisiciones, de modo que se pueda aprovisionar los recursos para que éstos estén disponibles cuando se requiera. Tercera dimensión: **Gestión de adquisiciones**, concierne a la etapa del proceso en la cual se realiza los procedimientos necesarios para obtener los recursos solicitados por parte de las áreas respectiva, de modo que éstos puedan ser adquiridos y trasladados hacia los almacenes para el cuidado respectivo hasta el momento de su utilización. Cuarta dimensión: **Administración de bienes**, consiste en aquellas actividades fundamentales que conforman el proceso, el cual permite realizar el almacenamiento respectivo de los bienes obtenidos y el control respectivo para garantizar una distribución eficiente y el cuidado respectivo cuando estos se encuentran dentro del almacén, de modo que se garantizada la integridad de los bienes hasta llegar a su destino final. Quinta dimensión: **Soporte informático**, hace referencia al registro de información respecto a las compras y adquisiciones que realiza el Estado en favor del beneficio de su población.

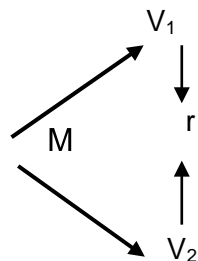
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: de acuerdo a la visión integral del estudio, se considera que corresponde al tipo básica, teniendo en cuenta que está orientada hacia la búsqueda de información fue realizar la comprobación de hipótesis y establecer los resultados para ayudar a solucionar el problema (Hernandez et al. 2014).

Diseño de investigación: se consideró la utilización de un diseño no experimental, debido a que no se practica la manipulación de las variables; se considera también de nivel correlacional debido a que su orientación es la determinación de las correlaciones respectivas; finalmente se integra un corte transversal, el cual permitió la recopilación de información en un tiempo único (Cabezas et al., 2018).

El diseño descrito anteriormente se representa de la siguiente forma:



Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Gestión hospitalaria
- V2 = Abastecimiento de bienes y servicios
- r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión hospitalaria

Variable 2: Abastecimiento de bienes y servicios

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Referida al conjunto de individuos con características similares en un espacio determinado (Hernández–Sampieri & Mendoza, 2018).

En este caso se consideró a 54 trabajadores del Hospital II-E Minsa Tarapoto 2021.

Criterios de inclusión: Se incluyó al personal nombrado y contratado bajo la modalidad CAS.

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal que presten sus servicios bajo la modalidad de locación, jefe de la institución.

Muestra:

Está referido a una fracción de la población con características similares en un espacio determinado (Hernández–Sampieri & Mendoza, 2018).

La muestra fue de 54 colaboradores del Hospital II-E Minsa Tarapoto 2021.

Muestreo: No se aplica por ser población censal.

Unidad de análisis: Fue un colaborador del Hospital II-E Minsa Tarapoto 2021.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se consideró la viabilidad de utilizar la encuesta como técnica para recopilar la información, la cual permitió establecer los valores de relación existente entre las variables (Baena, 2017, p.82)

Instrumento

Los instrumentos estuvieron constituidos por encuestas, en cada una de las interrogantes hubo un valor asignado acorde a cada uno de ellas, a fin de poder medir las variables.

En cuanto al cuestionario de la variable gestión hospitalaria, fue adaptado del autor Sotomayor (2022), el cual cuenta con 15 ítems repartidos en 3 dimensiones. Además, posee una escala ordinal: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= Desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

En cuanto al cuestionario de la variable abastecimiento de bienes y servicios, fue creado en base a las dimensiones e indicadores de la variable, el cual cuenta con 15 ítems repartidos en 5 dimensiones: Además, posee una escala ordinal: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= Desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

Validez

Los instrumentos de recolección de datos serán determinados a través del juicio de expertos. Para la investigación se identificarán a 3 expertos (1 metodólogo y 2 temáticos).

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión hospitalaria	1	Metodólogo		Coherente y aplicable
	2	Especialista		Coherente y aplicable
	3	Especialista		Coherente y aplicable
Abastecimiento de bienes y servicios	1	Metodólogo		Coherente y aplicable
	2	Especialista		Coherente y aplicable
	3	Especialista		Coherente y aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, que se consignaron los datos resultantes de la prueba de validez, los cuales fueron emitidas por el juicio de los expertos, quienes emitieron su valoración, para la primera variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.6, el mismo que hizo referencia a un 93% de similitud, y para la segunda variable al promediarlos dieron como resultado un total de 4.8, el mismo que hizo referencia a un 95% de similitud, en cuanto al criterio de evaluación de cada profesional consultado; de esta manera, se determinó que los instrumentos poseen un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Este proceso tuvo en cuenta la utilización del alfa de Cronbach para establecer el nivel de confiabilidad relacionado a cada instrumento, para el cual se tuvo en cuenta que los resultados deben estar dentro de un rango mínimo de 0.7 y máximo de 1.

Análisis de confiabilidad de Gestión hospitalaria

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	15

Análisis de confiabilidad de Abastecimiento de bienes y servicios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	15

3.5. Procedimientos

En la investigación, los datos fueron tomados de manera directa, a través de encuestas a la muestra de estudio. La encuesta se hizo de manera presencial, cara a cara, teniendo en cuentas los protocolos de bioseguridad implantados para la prevención del Covid – 19. Los sujetos de la muestra, fueron entrevistados utilizando una encuesta, de acuerdo al perfil de los criterios de inclusión y exclusión.

3.6. Métodos de análisis de datos

La totalidad de la información recopilada desde la muestra, pasaron por un proceso de análisis estadístico a través de la utilización del SPSS v.25, asimismo se consideró la utilización de la estadística descriptiva para posibilitar la construcción de figuras y tablas para presentar la información; asimismo, la contrastación de hipótesis estará a cargo del coeficiente Rho de Spearman, cuyo cálculo será abordado mediante el programa antes mencionado, teniendo en cuenta que este coeficiente permite la interpretación de los valores de correlación mediante la entrega de información numérica en un intervalo de -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se sustenta en los principios éticos internacionales, **Principio de beneficencia**, que busca únicamente beneficiar a la institución y por ende se generen cambios positivos dentro de la misma. **Principio de no beneficencia**, en lo cual se determina que con los resultados de la investigación no busca causar daño a ninguno de los elementos considerados como parte de la muestra. **Principio de justicia** se considera la moral e integridad y la investigación es desarrollada con fines académicos. **Principio de autonomía**, el investigador posee la autonomía para seleccionar y aplicar el instrumento para el desarrollo de la investigación. **Consentimiento informado**, los trabajadores de las instituciones respondieron la encuesta sin ningún inconveniente; la presente investigación fue desarrollada en conformidad a las normas APA de acuerdo su última versión (7).

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la gestión hospitalaria en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

Tabla 1.

Nivel de la gestión hospitalaria en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	19	35 %
Regular	36 – 55	25	46 %
Bueno	56 – 75	10	19 %
Total		54	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital II-E Minsa Tarapoto.

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión hospitalaria, es regular en 46 %, malo en 35 % y bueno en 19 %.

4.2. Nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

Tabla 2.

Nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	12	22 %
Regular	36 – 55	33	61 %
Bueno	56 – 75	9	17 %
Total		54	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Hospital II-E Minsa Tarapoto.

Interpretación:

En cuanto al nivel de abastecimiento de bienes y servicios, es regular en 61 %, malo en 22 %, bueno en 17 %.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión hospitalaria	,918	54	,000
Abastecimiento de bienes y servicios	,902	54	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov - Smirnov, el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el Rho de Spearman para la correlación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

Gestión hospitalaria	Abastecimiento de bienes y servicios	
	correlación	Sig.
Oferta hospitalaria	0.968**	0.000
Capacidad productiva	0.972**	0.000
Demanda hospitalaria	0.960**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.968, 0.972 y 0.960 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

4.4. Relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

Tabla 5.

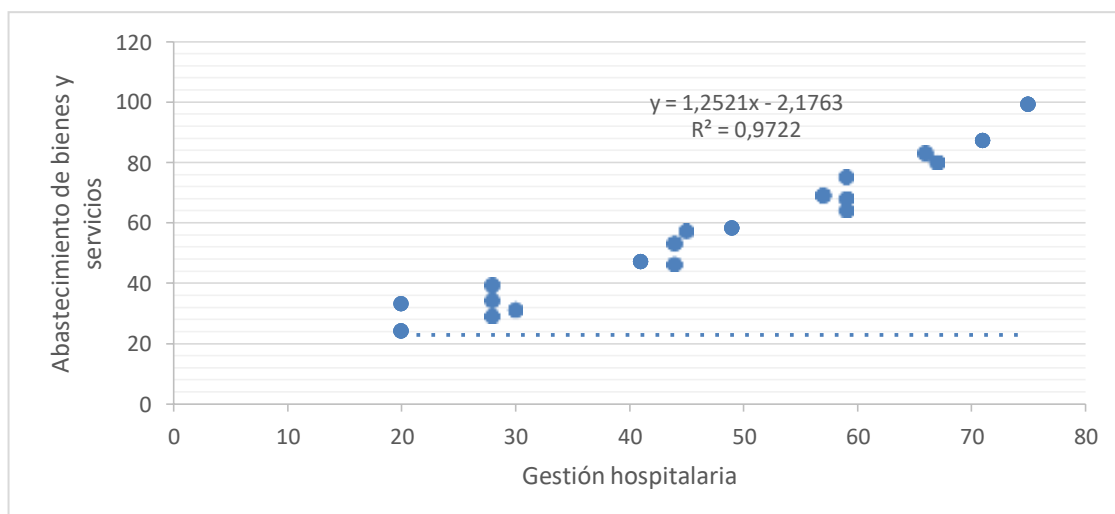
Relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

			Gestión hospitalaria	Abastecimiento de bienes y servicios
Rho de Spearman	Gestión hospitalaria	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Abastecimiento de bienes y servicios	Coeficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1: Gráfico de dispersión entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios



Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.986 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 97.22 % de la gestión hospitalaria influye en el abastecimiento de bienes y servicios.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de gestión hospitalaria, es regular en 46 %, malo en 35 % y bueno en 19 %, debido a que en el Hospital II-E Minsa Tarapoto no se cuenta con recurso humano especializado en función a la necesidad institucional, en el Hospital II-E Minsa Tarapoto no se cuenta con equipos biomédicos adecuados y ambulancias en buen estado para la atención de emergencias, dicho resultado coincide con Perea y Rojas (2019), quienes manifiestan que, la mayoría de las instituciones hospitalarias tienen deficiencias en relación al personal médico y administrativo, estos recursos no están siendo bien gestionados. La gestión por resultados dentro de las instituciones hospitalarias públicas contribuye a que todas las actividades planificadas estén enfocados a lograr resultados positivos y satisfactorios. La gestión de las entidades dedicadas a la prestación de servicios de la salud, está enmarcada de acuerdo a las políticas de estado y lo establecido por el comité directivo de la institución, por lo cual los hospitales tienen la obligación de atender las 24 horas del día y atender las necesidades sanitarias de los usuarios de forma efectiva, eficiente y eficaz, buscando mejorar la salud de los pacientes.

La nueva gestión hospitalaria se apoya en las formas de administración del sector privado para que logren brindar servicios hospitalarios de calidad, en cuanto a Pastor (2019), la responsabilidad, dedicación y dirección por parte de los directivos de la institución hospitalaria permite que el desarrollo del plan estratégico institucional este encaminado a alcanzar planificaciones consignadas en el plan estratégico y además sean cumplidos de forma efectiva y eficaz. La adecuada gestión hospitalaria consiste en el desarrollo de estrategias efectivas tales como capacitación constante del personal médico y administrativo, buscar la forma de financiamiento de las operaciones de la institución y por último la integración a las redes integradas de servicio de salud.

En ese mismo contexto a Espinoza et al. (2020) indica que: el 14 % las instituciones hospitalarias de primer nivel tienen las capacidades para funcionar sin complicaciones dado que poseen infraestructura moderna,

equipamientos tecnológicos y tienen un adecuado stock de fármacos, además tienen personal administrativo y médico sumamente competente y apto para el desarrollo de sus labores.

En el Perú, como en los demás países del mundo existen diversas complicaciones que no permiten brindar un servicio de salud eficiente, por lo cual, la gestión en el sector salud representa un gran desafío para los directivos de la institución, en cuanto a Peña y Delgado (2020), refieren que, la gestión de almacenamiento y stock de fármacos, ayuda a que la institución no presente desabastecimiento de medicamentos y además aumente el nivel de satisfacción en los usuarios. La adecuada selección de los proveedores permite que las compras se realicen con éxito y los productos sean de calidad, por lo cual es muy importante que se tenga en cuenta la capacidad del proveedor para hacer frente a sus responsabilidades.

La implementación de sistemas de inventarios permite al personal de ventas y administrativo, conocer en tiempo real la disponibilidad de medicamentos y lugar de ubicación, mejorando así los procesos de atención al usuario, en cuanto a Manrique (2016), como el instrumento que consiste en desarrollar planes estratégicos, planes operativos, políticas y procedimientos, los cuales describen o detallan las actividades a desarrollar y los procesos a seguir por parte de los directivos y subordinados; además facilita la administración y dirección los recursos humanos, materiales y financieros hacia la satisfacción de necesidades sanitarias de la población.

Asimismo a Elorza, et al (2017), refiere que el servicio de atención hospitalaria es catalogado como el servicio médico para aquella persona que tiene problemas de salud, por lo cual ingresa al hospital para que sus problemas de salud reciban la atención necesaria para generar su recuperación en menor tiempo posible, en cuanto a Elorza, et al (2017), refiere que el servicio de atención hospitalaria es catalogado como el servicio médico para aquella persona que tiene problemas de salud, por lo cual ingresa al hospital para que sus problemas de salud reciban la atención necesaria para generar su recuperación en menor tiempo posible,

en cuanto a Eraso et al. (2017), quien refieren que la gestión hospitalaria representa el diseño y el desarrollo de diversas estrategias y planes que están orientados a la mejora de la relación que existe entre la calidad, los precios y los esfuerzos realizados por los colaboradores de un centro hospitalario para lograr de esta manera la efectividad de los servicios que allí se brindan. A su vez, han manifestado que esta se centra en 3 pilares fundamentales que vienen a ser la calidad respecto a los servicios y atención que se brinda, la mejora continua, haciendo referencia a la mejora que debe darse implementarse, asegurando siempre que se brindan servicios con calidad. y, sobre todo, la gestión que se da de manera interna para asegurar el óptimo desarrollo de todo el centro hospitalario.

En ese mismo contexto a Sosa (2016), refiere que el acceso a la salud y a los servicios de salud representa uno de los derechos que se tienen dentro de nuestro país y que son inherentes a cada uno de nosotros; es por ello que refiere que esta gestión hospitalaria se encuentra compuesta por diversos procesos que abarcan la planificación y el desarrollo e implementación de diversos planes y estrategias que permitan desarrollar la máxima calidad y efectividad de los servicios de salud que se brindan dentro de un hospital; logrando que los usuarios se encuentren satisfechos con los servicios que se les brinda; para ello se necesita contar con personal calificado que desarrolle sus actividades dentro de los estándares establecidos para brindar estos servicios de calidad que los usuarios necesitan.

Además, el nivel de abastecimiento de bienes y servicios, es regular en 61 %, malo en 22 %, bueno en 17 %, debido a que en el Hospital II-E Minsa Tarapoto El suministro de bienes y servicios no ayudan a cumplir las expectativas del usuario, en el Hospital II-E Minsa Tarapoto la calidad de los bienes y servicios brindados no cumplen las expectativas de los usuarios, dicho resultado coincide con Peña y García (2019), quienes manifiestan que: la integración de procedimientos y actividades que permiten fortalecer el sistema de abastecimientos, representa una estrategia funcional para garantizar la disponibilidad de recursos para ser utilizados por las áreas respectivas en el momento que éstos lo requieran, el cual permite además abastecerse con los recursos necesarios de

manera anticipada para garantizar su disponibilidad en caso de suceder eventos adversos.

Asimismo, la gestión de abastecimiento de bienes y servicios, comprende una serie de actividades tales como el estudio de mercado a nivel nacional e internacional buscando elegir la mejor oferta al menor costo, seleccionar proveedores que ofrecen bienes o servicios de calidad. Los volúmenes de compras se realizan en función a la demanda del producto por parte de los usuarios. Para realizar las compras en el exterior del país se debe considerar los aranceles y tiempo de entrega.

Al respecto, Montañez et al. (2019), hace mención que, los procesos logísticos y actividades institucionales deben ser establecidos de manera clara y precisa, para que las necesidades de materia prima, suministros y materiales sean satisfechas de manera oportuna. Se evidenció que el área administrativa y el comité directivo coordinan la realización de programas de capacitación para aumentar o mejorar las habilidades y destrezas para obtener mayor rentabilidad y productividad laboral. Se evidencia que en el área de logística y el área de almacén existen deficiencias en la comunicación entre las dos áreas, debido a la falta de coordinación y por ende se propicia el re trabajo en el área de almacén.

Así mismo, existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,986 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 97.22 % de la gestión hospitalaria influye en el abastecimiento de bienes y servicios, además, existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.968, 0.972 y 0.960 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, en cuanto a Rodríguez (2018) indica que, teniendo en cuenta que resultado final de correlación Spearman fue igual a 0.564, se estableció que las variables poseen una relación perteneciente a un nivel medio, el cual es un motivo suficiente para determinar que la implementación de los procedimientos estratégicos para fortalecer la

gestión sanitaria, permitirá incrementar los niveles de satisfacción en cada uno de los pacientes se utiliza en este servicio. Se determinó además que la entidad no está centrada en el objetivo de brindar un servicio eficiente al usuario, debido a que la institución carece de especialistas, carece de disponibilidad de medicamentos, carece de materiales y equipos médicos para tratar las enfermedades que mayormente padecen los adultos mayores, por lo cual los pacientes adultos mayores muestran disconformidad de la gestión médica de la institución.

Al respecto, Carhuamaca (2020), refiere que, mediante el cálculo del coeficiente rho de Spearman el cual obtuvo un resultado igual a 0.661, fue posible establecer la presencia de una relación positiva de nivel medio entre variables, motivo por el cual además se estableció la importancia de fortalecer cada uno de los procedimientos que estén relacionados con la gestión del abastecimiento, debido a que esta es una variable importante que incide sobre la eficiencia de los procesos de contrataciones dentro de la entidad.

Además, para la realización de las adquisiciones públicas se deben seguir los procesos, lineamientos, estándares establecidos por la ley de contrataciones del estado, ya que la actividad de la gestión logística está determinada por la ley de abastecimiento público y contrataciones del estado. Por lo tanto, es indispensable que se establezcan controles a cada uno de los procesos de contratación para la selección de la mejor oferta y que los bienes y servicios contribuyan a satisfacer la finalidad pública, además a Herrera (2019), hace mención que, teniendo en cuenta que el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman obtuvo un resultado igual a 0.785, el cual es interpretado como una relación positiva pero de nivel medio, se determinó que en la medida que la entidad logre mejorar los procesos de gestión para las adquisiciones de los recursos respectivos, podrá generar un abastecimiento eficiente para atender las necesidades de manera oportuna cuando las áreas respectivas lo requieran.

Finalmente, la atención oportuna de los requerimientos de las áreas usuarias permite suministrar bienes o servicios para que las áreas funcionen con normalidad y además logren satisfacer las expectativas y

necesidades sanitarias de la población. La adecuada gestión de las contrataciones ayuda a que la institución no tenga desabastecimiento de medicamento, equipos médicos, implementos sanitarios, etc.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022, el coeficiente de Spearman muestra correlación positiva muy alta y significativa; el coeficiente de determinación muestra que el 97.22 % de la gestión hospitalaria influye en el abastecimiento de bienes y servicios.
- 6.2.** El nivel de gestión hospitalaria es predominantemente regular 46 % con tendencia a malo en 35 % y bueno en 19 %.
- 6.3.** El nivel de abastecimiento de bienes y servicios es predominantemente regular 61 % con tendencia a malo 22 % y bueno 17 %.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022, por tener una correlación positiva muy alta y significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del Hospital II-E Minsa Tarapoto, mejorar la gestión hospitalaria a través de la detección oportuna de los requerimientos a nivel de bienes y servicios la cual sea desarrollada en base a las necesidades de la propia institución como de los usuarios externos.
- 7.2.** Al Director de la oficina de planificación, priorizar el presupuesto en las áreas usuarias para cumplir con los objetivos trazados a nivel institucional y mejorar las prestaciones que se brindan a los usuarios. Asimismo, realizar un inventario general sobre los materiales, medicamentos y equipos para solicitarlos oportunamente considerando el tiempo que toma el proceso.
- 7.3.** Al Director de administración evaluar que los proveedores cumplan satisfactoriamente con los requisitos definidos durante el proceso de selección de manera que se pueda cualificar al mejor proveedor que cuente con la capacidad técnica y administrativa para cumplir a tiempo con los recursos y materiales solicitados.
- 7.4.** Al director de la oficina de abastecimiento, establecer criterios que permitan gestionar eficientemente el abastecimiento de los bienes y servicios de tal forma que las áreas puedan contar con los recursos necesarios para brindar una prestación óptima a los usuarios. Asimismo, brindar cursos y capacitaciones al personal encargado de llevar a cabo dicho proceso de manera que se pueda realizar las adquisiciones sin inconvenientes y se evite recaer en faltas administrativas.

REFERENCIAS

- Carhuamaca, S. (2020), *La gestión de abastecimiento y los procesos de contrataciones del Estado en el Ministerio del Interior -Lima.* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61268/Carhuamaca_ISL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almúa, F. (2019) *nalysis of the main characteristics of hospital management models of high complexity in the province of misiones, Argenina 2019* (revista) *Visión de Futuro*,
<https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/327/220>
- Angel, G., De, A. y Gavidia, V. (2016), *El tratamiento de los bienes y servicios que aporta la biodiversidad en manuales de la educación secundaria española: un estudio epistemológico.* (Artículo científico), Universidad Nacional de Córdoba y CONICET. Argentina. <https://www.redalyc.org/pdf/920/92046968002.pdf>
- Artaza, O. (2014). *Modelo de gestión de establecimientos hospitalarios.* Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3rd ed.). Grupo Editorial Patria.
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Borja, M. (2014). *Logística hospitalaria: Claves y tendencias de las operaciones logísticas en el Sector hospitalario.* (2ª ed.). México: Alfaomega Grupo Editor
- Borja, M., Vinuesa, V. (2017), *Application of queue theories models to assistance management in health centers.* (artículo científico). *Enfermería investiga.* Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194268>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

[http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion cientifica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion_a_la_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica.pdf)

Cabral, R y Diaz, V. (2019) *Administration centrée sur des preuves dans le domaine de la chirurgie. Hôpital général de Playa del Carmen, 2015 – 2016, Mexico 2019* (artículo científico) Horizonte sanitario, <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2882/pdf>

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación- Reglamento Renacyt.* 12. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cornejo, S., Ventura, Y., Campos, C. (2021) *Modernización tecnológica en la gestión de hospitales generales. Fase 1 Diagnóstico sobre la Modernización Tecnológica en Hospital Nacional Zacamil, El Salvador 2019* (artículo científico) CIENCIA, CULTURA Y SOCIEDAD, <https://www.lamjol.info/index.php/CCS/article/view/12160/14071>

Correa, L. (2021), *Budget management and effective supply of strategic goods in the Social Health Insurance.* (artículo científico). Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://revistas.unfv.edu.pe/RCV/article/view/1076/1094>

Díaz, C. (2017) *Propuesta de mejora a la gestión de abastecimiento para la empresa ancora chile s.a, puerto mont – chile 2017.* Universidad Austral de Chile. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcd542p/doc/bpmfcd542p.pdf>

Elorza, M. Moscoso, N. y Lago, F. (2017), *Conceptual delimitation of the primary health care.* (Artículo científico), Universidad Nacional del Sur (UNS). Bahía Blanca. Buenos Aires, Argentina. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n3/432-448/#>

- Eraso, B., Chávez, M., Herrera, D., Torres, J., Armijos, L. (2017), *How to measure management effectiveness in health institutions?* (artículo científico). Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n3/ibi17317.pdf>
- Escudero, J. (2014). *La logística de almacenamiento*. (4ª ed.). Madrid, España: Paraninfo
- Espinoza, E., Gil, w & Agurto, E. (2020) *Main problems in the management of health facilities in Peru, Perú 2020* (Artículo científico) Revista Cubana de Salud Pública, <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Ferreira, R y Porto, A (2017) *Quality of life at work and absenteeism as indicators of performance in hospital management, brasil 2017* (artículo científico) Ciencias Administrativas, <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2877/4098>
- Flores, J y Barbaran, H. (2021) *Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos, Mexico 2021* (artículo científico) Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/458>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013), *Fundamentos de marketing Decimoprimer edición*. Pearson educación, México. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Manchay, A. (2021) *Modernización de la gestión hospitalaria. Chiclayo – Peru 2021* (artículo científico) REV EXP MED, <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/549/311>

- Manrique, A. (2016), *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*. (artículo científico), Universidad Nacional de Colombia. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Medina, F y De Marco, M. (2017) *Productivity Indicators In Public Hospitals, Tucuman-Argentina 2017* (artículo científico) Visión de Futuro, chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F3579%2F357955446002.pdf&clen=702999
- MEF (2018) Decreto legislativo N° 1439. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-legislativo/18211-decreto-legislativo-n-1439/file>
- Mendoza, M & Cevallos, N. (2017) *Strategic Supply And Its Application In Companies, Ecuador 2016* (artículo científico) SABER CIENCIA, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5847017.pdf>
- Ministerio de Salud. (2013). *Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, Para Hospitales, Instituciones y Diresa. Documento de trabajo, Lima - Perú*. <http://cmp.org.pe/wpcontent/uploads/2016/07/GTIndicadoresCalidad/IndicadoresGestionEvaluacionHospitalaria-Minsa.pdf>
- MINSA (2009) Documento técnico de Modelo de Gestión hospitalaria. https://www.saludarequipa.gob.pe/goyeneche/doc/NORMAS/NORMATIVA_EN_SALUD/25B%20Lineamientos%20de%20Gestion%20Hospitalaria%2029102009_anteproyecto_2009.pdf
- Montañez, M., Canto, J., Gonzales, K., Balacan, A & Lambam, P. (2019) *Procedure for the supply of raw materials in the restaurant industry, Yucatan - MEXICO 2019* (artículo científico) Ingeniería Industrial, <https://www.redalyc.org/journal/3604/360459575011/>
- Monterrosa, E. (2015). *La Gestión de Abastecimiento*. <http://www.ope20156.unlu.edu.ar/pdf/abastecimiento.pdf>
- Morante, L (2018). *Contrataciones del Estado*. Lima, Perú: Instituto Pacífico SAC.

- Núñez, M., Sandoval, O. (2018), Hospital logistics: a literatura revisión. REDIIS. <http://revistas.sena.edu.co/index.php/rediis/article/view/2075/2336>
- Pastor, A. (2019). *Diseño de un modelo de gestión hospitalaria en un marco de integración de servicio de salud en la provincia de Trujillo- La Libertad*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Perú. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10381/Pastor_ga.pdf?sequence=3
- Peña, G. y García, R. (2019). *Elementos importantes de la cadena de abastecimiento del sector automotriz en Colombia*. (Artículo científico). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/ingecuc/article/download/2060/2134/>
- Peña, T y Delgado, J. (2020) *Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020, Perú 2020* (artículo científico) Universidad César Vallejo. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148/176>
- Perea, L y Rojas, I. (2019) *Management Models for Hospitals, Colombia 2019* (revista) revista Gerencia y Políticas de Salud. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086013/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086013/)
- Pérez, M. (2013). *Diccionario de la administración* (Segunda Reimpresión ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Quispe, J. (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12953>
- Riaño, M., García, J. (2016), *Strategic management for university hospitals*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00615.pdf>

- Rivera, C. (2018), *Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21278/Rivera_FC_F.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A. (2018) *Contrataciones públicas en el marco de los derechos sociales fundamentales*. Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Rodríguez, E. (2018) *La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia, Medellín – Colombia 2018* . (Artículo científico).
<http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n33/1692-0279-adter-33-113.pdf>
- Rodríguez, J. (2018). *Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto- Essalud, Perú*. (Artículo científico). Universidad de Manizales, Colombia.
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273857650014/html/>
- Rodriguez, J., Dackiewicz, N., Toer, D. (2014), *The patient-centered hospital management*. (artículo científico). Arch Argent Pediatr.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/aap/v112n1/v112n1a10.pdf>
- Roque, R., Guerra, R., Torres, R. (2018), *Integrated management for patient safety and quality of health care*. (artículo científico). Ciencias Médicas. Cuba.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v17n2/rhcm16218.pdf>
- Ruff, C., Matheu, A., Ruiz, M., Benites, L y Coral, E.(2018) *Fundamentals of human capital management in hospital entities, Cunba 2018* . (Artículo científico). Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fscielo.sld.cu%2Fpdf%2Fibi%2Fv37n2%2Fibi05218.pdf&clen=180286&chunk=true
- Salas, k., Maiguel, H & Acevedo, J. (2017) *Inventory Management Methodology to determine the levels of integration and collaboration in supply chain, Arica –*

Chile 2017 (Artículo científico). *Ingeniare*. Revista chilena de ingeniería, chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F772%2F77252418014.pdf&clen=967722

Salazar, J. (2014), *Supply Management of Drugs in the Peruvian Public Sector: New Management Models. Sinerg Innovation*.
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/219>

Sangri, A. (2014). *Administración de compra. Coloni San Juan Tihuaca, México: Grupo Editorial Patria, SA de CV*.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4507759&query=administraci%C3%B3n+y+abastecimiento>

Singh, H. (2017). *Essentials of Management for Healthcare Professionals. Taylor & Francis*.

Sotomayor, M. (2022), *Gestión hospitalaria y gestión de recursos humanos en la calidad de la salud de un centro de EsSalud, Lima, 2021*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76955/Sotomayor_MMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tapia, E. (2020), *Gestión hospitalaria: un modelo conceptual en estado de pandemia*. Chile.
<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/4709/Gesti%C3%B3n%20hospitalaria.pdf?sequence=1>

Tumbaco, Y., Zambrano, M., Veliz, S y Delgado, B. (2020) *Management competencies of nursing staff in the field of hospital management, Venezuela 2020* (Artículo científico). CIENCIAMATRIA,
<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/442/613>

Vargas, V y Hernández, C. (2019) *Medical history: its potential in the management of hospital costs, Colombia 2019* (Artículo científico). Económicas CUC.
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/5864?show=full>

Herrera, Y. (2019), *La gestión de las adquisiciones y el abastecimiento de medicamentos en el Hospital "San José del Callao", Callao -2019*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49884/Herrera_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

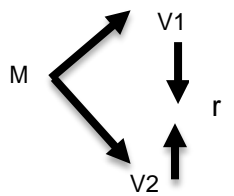
ANEXOS

Matriz de Operacionalización de Variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión hospitalaria	MINSA (2009) hace referencia a un diseño y el desarrollo de diversidad de estrategias orientadas a conseguir una mejor relación entre calidad, precio y esfuerzos ejecutados para el logro de la efectividad de los servicios que brinda dentro del hospital.	La gestión hospitalaria es el aspecto fundamental del servicio que se brinda a la comunidad, se debería ejecutar a través de políticas, se medirá según sus dimensiones e indicadores.	Oferta hospitalaria	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Equipamiento • Capacitaciones • Rendimiento laboral 	Ordinal
			Capacidad productiva	<ul style="list-style-type: none"> • Abastecimiento de bienes • Cantidad de servicios • Infraestructura 	
			Demanda hospitalaria	<ul style="list-style-type: none"> • Atención requerida • costos 	
V2: Abastecimiento de bienes y servicios	MEF (2018) proceso por el cual los proveedores facilitan a las entidades públicas de bienes y servicios que son necesarios por la entidad para el cumplimiento de las demandas de la población.	El abastecimiento de bienes y servicios es asegurar que los suministros se compren al precio más competitivo posible, también el promover la comunicación con los proveedores y los planeadores o en su caso, se medirá mediante sus dimensiones e indicadores.	Integración	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa de usuarios • Personal calificado 	Ordinal
			Programación multianual de bienes, servicios y obras	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro multianual de necesidades • Plan anual de contrataciones 	
			Gestión de adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> • suministro de bienes • suministro de servicios • mejoras de infraestructura 	
			Administración de bienes	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento • Distribución • Mantenimiento 	
			Soporte informático	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de información 	

Matriz de consistencia

Título: Gestión hospitalaria y abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-E Minsa Tarapoto, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión hospitalaria en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de la gestión hospitalaria en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación entre la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.</p> <p>Como específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión hospitalaria en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022, es bueno.</p> <p>H3: Existe relación entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y el abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica que se utilizará es la encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Los instrumentos que se utilizarán es el cuestionario.</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño: Tipo: No experimental</p> <p>Diseño: Correlacional</p> 	<p>Población 54 colaboradores.</p> <p>Muestra 54 colaboradores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión hospitalaria</td> <td style="text-align: center;">Oferta hospitalaria</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad productiva</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Demanda hospitalaria</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Abastecimiento de bienes y servicios</td> <td style="text-align: center;">Integración</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Programación multianual de bienes, servicios y obras</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gestión de adquisiciones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Administración de bienes</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Soporte informático</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión hospitalaria	Oferta hospitalaria	Capacidad productiva	Demanda hospitalaria	Abastecimiento de bienes y servicios	Integración	Programación multianual de bienes, servicios y obras	Gestión de adquisiciones	Administración de bienes		Soporte informático
Variables	Dimensiones															
Gestión hospitalaria	Oferta hospitalaria															
	Capacidad productiva															
	Demanda hospitalaria															
Abastecimiento de bienes y servicios	Integración															
	Programación multianual de bienes, servicios y obras															
	Gestión de adquisiciones															
	Administración de bienes															
	Soporte informático															

Donde:

M: Muestra

V1: Gestión hospitalaria

V2: Abastecimiento de bienes y servicios

r: Relación entre ambas variables

<p>Donde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>V1: Gestión hospitalaria</p> <p>V2: Abastecimiento de bienes y servicios</p> <p>r: Relación entre ambas variables</p>			
--	--	--	--

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión hospitalaria

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad analizar el nivel de gestión hospitalaria en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ITEMS	Escala de medición				
D1	Oferta hospitalaria	1	2	3	4	5
1	En el Hospital II-2 Tarapoto se cuenta con recursos humanos especializados según la necesidad institucional.					
2	En el Hospital II-2 Tarapoto se cuenta con equipos biomédicos adecuados y ambulancias en buen estado para la atención de emergencias.					

3	En el Hospital II-2 Tarapoto se realiza capacitaciones de acuerdo al plan de capacitación anual aprobado por el Hospital II-E Minsa Tarapoto.					
4	En el Hospital II-2 Tarapoto se realiza retroalimentaciones después de las capacitaciones brindadas.					
5	En el Hospital II-2 Tarapoto se evalúa de manera constante el rendimiento de los colaboradores.					
6	En el Hospital II-2 Tarapoto se comunica a los colaboradores las deficiencias encontradas después de las evaluaciones de su desempeño.					
D2	Capacidad productiva					
7	En el Hospital II-2 Tarapoto existe un adecuado abastecimiento de bienes.					
8	En el Hospital II-2 Tarapoto se cuenta con la cantidad necesaria de servicios para la atención a los usuarios.					
9	En el Hospital II-2 Tarapoto se cuenta con adecuada infraestructura en todas las áreas.					
10	En el Hospital II-2 Tarapoto se cuenta con infraestructura moderna que permita la accesibilidad al usuario.					
D3	Demanda hospitalaria					
11	En el Hospital II-2 Tarapoto la atención brindada es la adecuada.					
12	En el Hospital II-2 Tarapoto se prioriza módulos de atención al usuario.					
13	En el Hospital II-2 Tarapoto realiza las prestaciones de los servicios según costos estándares y acorde a las necesidades.					
14	En el Hospital II-2 Tarapoto los costos se determinan en función a la demanda de los servicios ofertados.					
15	En el Hospital II-2 Tarapoto los costos se hace en función la demanda de los servicios ofertados					

Cuestionario de abastecimiento de bienes y servicios

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad analizar el nivel de abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Integración					
1	En el Hospital II-2 Tarapoto el suministro de bienes y servicios ayudan a cumplir con las expectativas del usuario.					
2	En el Hospital II-2 Tarapoto la calidad de los bienes y servicios brindados cumplen las expectativas de los usuarios.					
3	En el Hospital II-2 Tarapoto se cuenta con profesionales					

	competentes en todas las áreas.					
D2	Programación multianual de bienes, servicios y obras					
4	En el Hospital II-2 Tarapoto los bienes y servicios son suministrados según el cuadro multianual de necesidades.					
5	En el Hospital II-2 Tarapoto se realizan los requerimientos según el plan anual de contrataciones.					
6	En el Hospital II-2 Tarapoto se gestiona el presupuesto para el requerimiento de los bienes y servicios según el plan anual de contrataciones.					
D3	Gestión de adquisiciones					
7	En el Hospital II-2 Tarapoto el suministro de bienes es realizado de acuerdo a la demanda de la temporada o la emergencia.					
8	En el Hospital II-2 Tarapoto los servicios suministrados permiten una atención oportuna de los pacientes.					
9	En el Hospital II-2 Tarapoto se gestiona la mejora de la infraestructura interna según la demanda y las necesidades de los colaboradores.					
D4	Administración de bienes					
10	En el Hospital II-2 Tarapoto se cumple la directiva sobre el almacenamiento de bienes.					
11	En el Hospital II-2 Tarapoto se realiza la distribución de los bienes de acuerdo a lo requerido.					
12	En el Hospital II-2 Tarapoto los productos suministrados cuentan con un mantenimiento periódico para evitar pérdidas.					
D5	Soporte informático					
13	En el Hospital II-2 Tarapoto se registra la información del personal así como del usuario de manera oportuna.					
14	En el Hospital II-2 Tarapoto se registra la información de todos los productos ingresados de manera oportuna.					
15	En el Hospital II-2 Tarapoto se registra la información de cada paciente según sea la gravedad del caso.					

Validez de instrumento

DECLARACIÓN JURADA DE EXPERTO EN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo, **Keller Sánchez Dávila** de Nacionalidad Peruana, identificado con DNI N° **41997504**, Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad, domiciliado en Calle Francisco Bolognesi 135 Urbanización Nueve de Abril, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, región San Martín, laborando en la actualidad como Docente en la Universidad Cesar Vallejo, DECLARO BAJO JURAMENTO lo siguiente:

Haber revisado y validado los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados en el trabajo de investigación **“Gestión hospitalaria y abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022”** para obtener el Grado académico de Maestra de la estudiante, **Shirley Mori García** con DNI **43013351** en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, del Programa Académico de Gestión Pública, instrumentos que son confiables y se exponen:

No teniendo ningún tipo de sanción ETICA, me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento a los 06 días del mes de junio del 2022.



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

DNI N° 41997504

Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila

Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión Hospitalaria

Autor del instrumento : Br. Shirley Mori García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Hospitalaria en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Hospitalaria .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Hospitalaria de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Hospitalaria .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 06 de Junio de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila

Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Abastecimiento de bienes y servicios

Autor del instrumento : Br: Shirley Mori García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Abastecimiento de bienes y servicios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Abastecimiento de bienes y servicios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Abastecimiento de bienes y servicios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Abastecimiento de bienes y servicios .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 06 de Junio de 2022


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Base de datos
V1: Gestión hospitalaria

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	37
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18

39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	39
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	56
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	65
51	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	18
52	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	24
53	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	51
54	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26

V2: Abastecimiento de bienes y servicios

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	TC _{total}
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	41
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	23
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	60
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	41
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	35
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	52
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	27
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	45
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	26
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	28
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	51
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	41
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	23
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	60
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
32	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	41
33	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	35
34	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	52
35	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	27
36	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
37	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	45
38	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	26
39	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	28

40	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	51	
41	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	41	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	49	
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
44	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	23
45	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51	
46	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24	
47	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
48	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39	
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	60
50	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69	
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	17
52	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	23
53	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	51	
54	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	24	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión hospitalaria y abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022", cuyo autor es MORI GARCÍA SHIRLEY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TARAPOTO, 15 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ENCOMENDEROS BANCALLAN IVO MARTIN DNI: 17623582 ORCID 0000-0001-5490-0547	Firmado digitalmente por: IENCOMENDEROS el 15- 08-2022 17:00:20

Código documento Trilce: TRI - 0415963