



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos en el  
personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de lo Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Apaico Mendoza, Alexander ([orcid.org/0000-0002-0790-7962](https://orcid.org/0000-0002-0790-7962))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix ([orcid.org/0000-0002-9279-7189](https://orcid.org/0000-0002-9279-7189))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios, a mis hijas Ximena y Roció, por ser mi principal motivación, a mi esposa Lizbeth por su apoyo, la fortaleza y palabras de aliento que me da día a día.

Apaico Mendoza, Alexander

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo en especial a mi asesor el Dr Ericson Castillo por su paciencia y profesionalismo.

El Autor

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.1. Método de análisis de datos	18
3.2. Aspectos éticos	18
IV. Resultados	19
V. Discusión	24
VI. Conclusiones	30
VII. Recomendaciones	31
Referencias	32
Anexos	

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1	18
Gestión por procesos en el abastecimiento de medicamentos de una red de salud de Ancash, 2022	
Tabla 2	19
Abastecimiento de medicamentos dispensados en los servicios de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022	
Tabla 3	20
Correlación entre la Gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022	
Tabla 4	21
Correlación entre las dimensiones del abastecimiento de medicamentos y la gestión por procesos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022	

## Índice de Figuras

		Pág.
Figura 1	Gestión por procesos en el abastecimiento de medicamentos de una red de salud de Ancash, 2022	46
Figura 1	Abastecimiento de medicamentos dispensados en los servicios de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022	46

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022. Para ello se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental descriptivo — correlacional de corte transversal simple; la muestra estuvo conformada mediante una población muestral de 75 establecimientos de salud que forman parte de una red de salud de Ancash. Asimismo, se utilizó el instrumento del cuestionario bajo la modalidad de escala del Likert de 5 niveles que consta de 8 ítems. En los resultados se observa que el 69.3% de las personas encuestadas mencionan que se tiene un nivel regular y para la variable abastecimiento de medicamentos se tiene un nivel regular en cuanto a su manejo como lo afirman 73.35 de los encuestados. Asimismo, se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables de manera bilateral.

**Palabras clave:** Gestión, medicamentos, salud

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between process management and the supply of medicines in the pharmacy staff of a health network in Ancash, 2022. For this purpose, a quantitative approach study was carried out, with a non-experimental descriptive-correlational design of simple cross-sectional cut; the sample was made up of a sample population of 75 health facilities that are part of a health network in Ancash. Likewise, the questionnaire instrument was used in the form of a 5-level likert scale consisting of 8 items. The results show that 69.3% of the people surveyed mentioned that they have a regular level, and for the variable supply of medicines, 73.35% of those surveyed stated that they have a regular level of management. It was also determined that there is a significant relationship between the two variables on a bilateral basis.

**Keywords:** Management, medicines, health

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los medicamentos, son el segundo gasto más alto dentro del sistema de atención de salud de un país (Iqbal et al., 2017); esto se debe, muchas veces a la mala gestión que pone en peligro la salud de las personas; y, a sus familiares, los cuales se sumergen en la angustia e incertidumbre. Debido a que, los gobiernos desembolsan grandes sumas de dinero en la compra de medicamentos, pero sigue existiendo deficiencias en el manejo del abastecimiento de medicamentos, los cuales generan rompimiento de stock y van en contra del presupuesto que se asignan.

En Latinoamérica, existen grandes desigualdades en cuanto a la atención de salud y abastecimiento de medicamentos, puesto que, en muchos de estos países, la inversión en salud no supera el 5% de gasto nacional. Asimismo, existe una falta de capacidad por parte de los profesionales, puesto que, los medicamentos no llegan a tiempo y en muchos casos solo existen multi fuentes en pequeñas cantidades, afectando la salud de las personas (Jiménez, 2018). Por otro lado, los desabastecimientos dentro de los establecimientos de salud afectan a diversos fármacos, puesto que mucho de estos se utilizan en ámbito hospitalario de sumo cuidado como en pacientes oncológicos, debido a que no ha habido un manejo eficiente del proceso logístico adecuado (Fundación Salud por Derecho y la Organización de Consumidores y Usuarios, 2020)

La realidad de muchos establecimientos de salud en el Perú presenta deficiencia que ha originado una mala atención para los pacientes que acuden en búsqueda de una solución a sus dolores, originándose así un desabastecimiento crónico en los establecimientos de salud públicos; estadísticamente uno de cada dos pacientes que reciben receta médica no recibe sus medicamentos; en consecuencia, eso hace que tenga que comprarlos en farmacias privadas. (Gestión, 2021).

Por ello, es importante darle énfasis a una gestión por procesos de la cadena de abastecimiento que involucra todas las actividades directas e indirectas a la atención del cliente y el usuario final. En función a la gestión de la logística será la efectividad que se obtenga del funcionamiento del abastecimiento que se refleja en la satisfacción del usuario cuando obtiene el producto que estaba buscando, no obstante, hay muchos factores que influyen como: proveedores, presupuesto, tiempo de entrega, almacenamiento, entre otros. Cuando se refiere a medicamentos, algunos de ellos requieren tratamientos especiales; como las vacunas contra la COVID -19, que utilizan cadenas de frío. En nuestro país, existe un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) que tiene la misión de regular procedimientos, estandarizar normas y dar a conocer las exigencias mínimas que deben cumplirse para que se tengan condiciones óptimas y de calidad (Datasur, 2019)

Asimismo, el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos (CENARES), es el encargado de realizar las compras de medicamentos para los distintos puntos o establecimientos de salud del Perú; sin embargo, existe problemas de reabastecimiento de medicamentos por compras a destiempo o por declarar “desierto” en los procesos cuando no postulan proveedores o ninguno de ellos es válido. Por otro lado, existen problemas en lo que respecta a los sistemas de información utilizados, ya que la data que se maneja llega con cierto retraso y haciendo que la planificación sea deficiente; afectando a varias unidades ejecutoras, entre ellos la red de estudio, la cual no cuenta con la disponibilidad adecuada de medicamentos para sus pacientes. Por lo que, es necesario un cambio en el enfoque de sistema de planificación y gestión, para que, los pacientes que van a los establecimientos de salud puedan acceder a un rápido y eficiente acceso a los medicamentos de calidad (Gestión, 2017).

La Red de salud que es objeto de estudio; ubicada en el distrito de Caraz, provincia de Huaylas y departamento de Ancash, está constituida por dos Hospitales públicos y 12 Micro redes donde acuden a atenderse una población

de escasos recursos, que esperan ser atendidos de sus tratamientos y tener un acceso a los medicamentos. Asimismo, en el Perú uno de cada cinco centro de salud públicos está desabastecido; debido a la alta demanda internacional de medicamentos para tratamientos de diversas enfermedades, lo que provoca la rotura de stock en varios centros médicos lo que hace más grande la brecha de accesibilidad a estos (IPE, 2022).

Según el tablero de disponibilidad de medicamentos publicada en la plataforma del SIS, nos indica que a nivel nacional para el cierre de marzo del 2022 el porcentaje de disponibilidad de medicamentos es de 82.34% y de productos críticos (Desabastecidos y substock) es de 17.66% y a nivel local como sucede en la red de salud de Ancash que se está estudiando, tenemos un 80.14% de disponibilidad de medicamentos y un 19.86% de medicamentos críticos (desabastecidos y substock).

¿Existe relación entre la Gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022?

El objetivo general que se presenta consiste en: Determinar la relación entre la Gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022.

Para los objetivos específicos, en primera instancia se pretende: Identificar el nivel de la gestión por procesos en el abastecimiento de medicamentos de una red de salud de Ancash. Posterior a ello, identificar el nivel de abastecimiento de medicamentos dispensados en los servicios de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022. Finalmente; establecer relación entre las dimensiones del abastecimiento de medicamentos y la gestión por procesos en el personal de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022.

Hipótesis

Ha: Existe relación entre la Gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022.

Ho: No existe relación entre la Gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo cita algunos antecedentes relacionados a las variables de estudio:

Benavides (2020), en su investigación acerca de la gestión por procesos para una adecuada distribución del suministro de insumos en hospitales de alta complejidad, en el cual se propone una estructura para la adecuada distribución de los medicamentos hospitalarios que son de carácter de alta de complejidad. Para ello se utilizó, un método de estudio exhaustivo del caso que permita recolectar información; así como por parte del investigador su medida fue implantar una solución idónea para combatir la problemática presente, que fue realizado en el Hospital de San José, Bogotá. Por otro lado, se determinó que, para una distribución de medicamentos óptimas, la cual es importante y necesario en los nosocomios, puesto que siempre se debe asegurar cortos tiempos como respuestas ante una emergencia que suceda. Asimismo, se realizó una propuesta después de verificar información, que logre la distribución de medicamentos hacia los pacientes.

Cevallos (2015), en su investigación sobre el modelo de gestión para la recepción, almacenar y distribuir los medicamentos e insumos; mediante el cual su objetivo es la implementación de un modelo de gestión que lleve a cabo los procesos de la gestión de medicamentos e insumos hospitalarios necesarios; para ello se incorporó un método basado en el análisis de casos. En los resultados se reflejó que el 64% de cumplimiento de objetivos planteados, en cuanto a calidad y grado de capacitación se han logrado cumplir. Por otro lado, la propuesta de mejor se orientó a diseño de modelos de gestión por procesos en el manejo de las medicinas (Charcopa, 2015).

Entre los estudios nacionales tenemos:

Larraín, Valentín & Zelaya (2018), mediante su investigación acerca de implementar una propuesta de mejora del proceso de abastecimiento mediante compras corporativas, para brindar un mayor acceso a los medicamentos de los

afiliados al seguro integral de salud (SIS). Asimismo, la investigación tiene como finalidad, analizar y evaluar los motivos por los cuales las personas que pertenecen al SIS, que van a consulta externa, no reciben medicamentos prescritos. Por otro lado, la deficiencia identificada, han permitido implementar propuestas de mejoras en el proceso de suministro, a través de las compras corporativas, así como una gestión del stock en base al consumo.

Huacayo (2020), en su investigación sobre el abastecimiento de medicamentos y la disponibilidad de estos en centro de la unidad ejecutora N.º 404, quien tiene como objetivo plantear una relación entre ambas variables de estudio. Asimismo, se trabajó bajo una metodología de tipo cuantitativa, con un diseño descriptivo — correlacional; además, se aplicó a una muestra de 138 recetas entre los meses de enero y diciembre del año 2018, donde se utilizó técnicas de observación no sistematizadas y el instrumento del cuestionario basado en una ficha técnica previamente establecida. Asimismo, en los resultados se evidenció que el 59.4% considera que el nivel de gestión de abastecimiento es promedio regular; por otro lado, en cuanto a la disponibilidad de medicamentos fue de un 70.3%. Finalmente se concluye que el grado de correlación entre las variables en cuestión es moderada.

Lamilla (2019), en estudio de investigación sobre la optimización del proceso de suministro de medicamentos e insumos en un centro hospitalario , quien tiene por finalidad lograr la optimización del proceso de abastecimiento para aplicar y establecer una mejora continua en la capacidad y respuesta de atención, mejorando la distribución de medicamentos e insumos a los pacientes en general; para ello, se utilizó el círculo de Deming, que es una herramienta que contribuye a recortar el periodo de tiempo en cuanto a cotización de los medicamentos que se han requerido. Asimismo, se logró aumentar las atenciones, puesto que se cuenta con los medicamentos en cantidades óptimas para las consultas o necesidades del paciente.

Dentro de las bases teóricas se comienza a describir lo relacionado a gestión:

La gestión es la habilidad de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de una manera más eficiente, logrando con ello, los objetivos deseados (Manrique López, 2016). Asimismo, la gestión de carácter sistémico, puesto que se enfoca en aportar al cumplimiento de las tareas con eficiencia y eficacia (Mendoza-Briones, 2017).

Por otro lado, en las organizaciones la gestión sigue un proceso administrativo que tiene cuatro funciones fundamentales: Planificación es la función administrativa en la que se realiza la definición de los objetivos a alcanzar, así como también las actividades y recursos necesarios con los que se cuenta para conseguirlos dentro de un determinado periodo de tiempo. (Rodríguez et al., 2020).

La gestión por procesos es la identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y sus interacciones se conoce como enfoque relacionado en procesos. ISO 9001 fomenta la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. Pérez (2012)

Por otra parte, la Organización es la fase en la que se arma la estructura, así como también la asignación de los recursos materiales y financieros, necesarios para el correcto desarrollo del trabajo para lograr los objetivos trazados. Dirección, definido como la función en la que se ejecuta los planes y estrategias, orientando los esfuerzos por la consecución de los objetivos; mediante el liderazgo, comunicación y motivación. (Rodríguez et al., 2020).

Por último, control consiste en verificar, que las tareas que se han ejecutado estén alineadas con los objetivos previamente planificados en la primera fase; asimismo, la finalidad es de poder corregir los problemas, para evaluar los resultados, mejorando un proceso de toma decisiones (Rodríguez et al., 2020).

La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basada en procesos, que a su vez conforman una serie de recursos y actividades interrelacionadas. Estas a su vez, se transforman en los elementos de entrada y salida, con valor añadido al consumidor final (Mescua et al., 2020). Por otro

lado, esto mejora las operaciones de la empresa, puesto que se basa en distintas herramientas tecnológicas de información, para procesar la información y tomar la decisión más acertada para la corporación.

La gestión por procesos está orientada de forma sistemática, pues así se garantiza una adecuada implementación de los procesos comerciales; de esta manera, se alinean los procesos de una organización con los objetivos de esta. Se diferencia de la gestión de proyectos, ya que esta última está orientada únicamente a proyectos abordando los procesos repetitivos regulares, así también, evalúa los procesos comerciales, individuales. Entre otros; todo ello, para poder obtener una empresa más eficiente. Bajo esta premisa, se afirma que la gestión por proceso se proyecta como una estrategia de largo plazo monitoreando la gestión eficiente y la ayuda significativa para impulsar el crecimiento del negocio (Maciel et al., 2018).

Sobre la importancia de la gestión por proceso, radica en administrar los flujos de trabajo con eficiencia para que el ámbito operativo opere a un ritmo óptimo.

En lo que respecta a los procesos comerciales se realiza una implementación continua y progresiva, que contribuye a reducir el tiempo perdido en tareas repetitivas, reducción de los errores por parte del capital humano, evita la deficiencia en el tratamiento de datos y los pasos perdidos en el proceso de la organización. Cabe mencionar, que con todo lo mencionado una empresa puede medir que este siendo rentable su negocio.

Por otra parte, al mejorar los procesos comerciales en conjunto con la gestión de procesos cumplen con la alineación de procesos en función a las necesidades y requerimientos de los clientes. En consecuencia, la satisfacción del cliente se ve cubierta y conlleva al aumento de ingresos. (Kissflow, 2021).

Con respecto a la entrada al proceso, es el primer paso dentro de la gestión por procesos, que permita la gestión del flujo de trabajo para coordinar y organizar los procesos comerciales, ya que se enfoca en el cliente y sus

necesidades para que estas sean satisfechas de manera eficiente; asimismo, en esta estancia se busca analizar sistemas, clientes, proveedores o socios (Job Router, 2021).

Por otro lado, los procesos estratégicos; en este apartado de la gestión por procesos se implementa y evalúa decisiones con diferentes funcionalidades con el propósito de ayudar a las organizaciones al logro de sus metas y objetivos; por ello, se detalla los objetivos de las organizaciones a través de las políticas y planificación necesaria para alcanzar los objetivos, y realizar una adecuada distribución de los recursos, y la implementación de las políticas y planes en todos los niveles organizacionales. En conclusión, se combinan actividades diversas unidades de organizacional que son decisiones gerenciales. (Fonseca Mendoza et al., 2020)

También está presente el proceso operativo o misional, que son procesos netamente comerciales que garantizan la competitividad continua de la organización agregando valor adicional a los resultados. Este apartado del proceso es fundamental, puesto que afecta directamente a los entregables a los clientes. Estas funcionalidades ayudan a las organizaciones a adaptarse a cualquier cambio del mercado sin problemas, proporcionando al mismo tiempo información valiosa ilimitada. Después de crear procesos comerciales operativos, se pueden agregar elementos adicionales para mejorar los resultados, optimizar y mejorar los procesos y, finalmente, lograr la excelencia operativa (Gómez & Espín, 2022).

Así también, está el proceso de apoyo o soporte que son los procesos de soporte no crean directamente productos o servicios, pero son necesarios para facilitar o asistir en la ejecución de procesos operativos o de gestión. Ejemplos de procesos que respaldan los procesos operativos son las adquisiciones de suministros, la reposición de inventario y el mantenimiento de máquinas; así como también la tecnología que posee la organización es determinante para la eficiencia y ofrecer valor, calidad en sus productos y servicios (Pérez Brito & Bojórquez Zapata, 2020).

En lo que respecta a la salida del proceso, en este apartado, se crean mecanismos de retroalimentación, una vez recogido los comentarios y percepciones de los clientes con respecto al productos o servicio recibido; esto servirá de ayuda para que la empresa mejore los procesos en una próxima producción asegurando la satisfacción del cliente (Benešová et al., 2019).

Al mismo tiempo, se describe la variable de abastecimiento que se entiende como el proceso por el cual los proveedores facilitan al resto de grupo o individuo, los medios necesarios, para conseguir un nivel y satisfacción o utilidad. Asimismo, se entiende que es la adquisición de materiales que permite seguir una secuencia en la actividad económica a través de agentes que faciliten su desarrollo. Para ello, es necesario establecer un nivel de cohesión y coordinación entre los diferentes puntos de la cadena de suministro, es decir, desde los proveedores de oferta hasta el cliente final. Por otro lado, el abastecimiento debe considerar una adecuada gestión de stock, así como la cantidad y tiempo, precio de la entrega de bienes y servicios puestos en el mercado (Sanchez, 2018).

La variable de abastecimiento de medicamentos; está definida como las actividades que incluyen la prescripción, la selección, preparación y distribución de los medicamentos a los pacientes; es decir, es el camino que sigue los medicamentos y herramientas hospitalarias a lo largo de la cadena de suministro hasta llegar al paciente, en el momento que este los requiera; sin embargo, la falta de adherencia a la medicación a veces está relacionada con el uso inadecuado del medicamento. Por ello en países como en Estados Unidos, el incumplimiento de la medicación se gasta más de 290 mil dólares (gastos evitables), al no gestionar adecuadamente sus medicamentos, alrededor de un 10% de los pacientes se enferman y son readmitidos al hospital (Peña & Delgado, 2020).

En este sentido, los procesos del abastecimiento de medicamentos se encuentran compuestos por las siguientes dimensiones; en primer lugar, proceso de selección que es aquel que contiene la lista oficial y complementaria

de los medicamentos, para su posterior selección de estos que serán utilizados para mejorar la salud de los pacientes, garantizando la seguridad de estos.

El suministro de medicamentos médicos quirúrgicos consiste en abastecer medicamentos en base a los requerimientos mensuales, o trimestrales, dependiendo a la necesidad de la farmacia, la cual debe tener abastecimientos suficientes para dispensar según la demanda, de tal manera se cumpla la farmacoterapia indicada. Arellano (2019)

Asimismo, le sigue el proceso de programación donde se refiere a la programación de los productos farmacéuticos está a cargo de CENARES, que es quien la conduce y coordina con los distintos directores regionales de salud para analizar el uso eficiente de los recursos. Por otro lado, esto debe ser eficaz, responsable, economía y ética.

En tercer lugar, se hace presente el proceso de adquisición que actualmente tiene siete estrategias de adquisición por parte de Cenares, para el abastecimiento a todo el Perú. Sin embargo, esto a lo largo de los años, se ha vuelto más flexible, ya que MINSA, puede adquirir cualquier medicamento por organismo internacional. Por otro lado, las medicinas adquiridas de manera centralizan o descentralizada, son mediante compras regionales que no deben comprar mediante entes institucionales; ya que, las compras institucionales son hechas por las Unidades Ejecutoras para el abastecimiento. (Peña & Delgado, 2020)

Luego, tenemos al proceso de almacenamiento mediante esta fase las entidades se aseguran de contar con el cumplimiento adecuado para las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), se encuentra especializado en las Unidades Ejecutoras a las que se encuentra sujeta la Dirección de Medicamento o que ejecute el rol en sus veces en cada región. En síntesis, se pretende asegurar un manejo de calidad a los productos farmacéuticos y dispositivos médicos. (Peña & Delgado, 2020).

Se concluye con el proceso de distribución que consiste en el transporte y

distribución de los medicamentos e insumos médicos que sean requeridos o que se encuentren almacenados, de acuerdo con cómo lo expresa el CENARES en el contrato de proveedor. La distribución está compuesta por dos niveles: distribución oportuna de las medicinas en almacenes especializados, puesto que, depende de la jurisdicción de los establecimientos de salud para garantizar las condiciones de seguridad idóneas y dar cumplimiento a las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte. (Medipense, 2019).

Cabe mencionar a la Resolución Ministerial N° 732-2019-/MINSA, donde se expresa que el ministerio de salud con la finalidad de asegurar que no haya rompimiento de stock o de la cadena de suministro de medicamentos en las farmacias y/o establecimientos públicos se aprobó esta resolución ministerial que permita un acceso a la población más necesitados de medicamentos esenciales. Asimismo, esta resolución busca asegurar el stock de medicamentos para los años 2020 — 2021; por ello, los productos adquiridos fueron distribuidos a más de 8800 establecimientos en todo el país. Por otro lado, el Centro de Programación de CENARES entreno a más de 600 gestores a nivel nacional entre farmacias, directores regionales de salud, directores de hospitales, ejecutivos de logísticas, presupuesto, medicamentos y farmacia a fin de que se haga ejecución adecuada para que se logre llegar a más personas y de esta manera de tratar de cerrar las brechas existentes en cuanto al acceso de medicamentos (MINSA,2019).

Es relevante hablar de la importancia del abastecimiento de medicamentos, puesto que, el objetivo de la gestión del suministro de medicamentos es mantener la seguridad, la protección y la confiabilidad del suministro farmacéutico. Asimismo, una gestión eficiente ayudará a reducir el riesgo de escasez de medicamentos y acelera la recuperación de la cadena de suministro farmacéutica de la interrupción. Además, ayuda a garantizar que los proveedores de atención médica, las farmacias, los pacientes y los clientes a los que atienden obtengan el medicamento que necesitan cuando y donde lo necesitan (Vledder et al., 2019).

La gestión del suministro de medicamentos forma parte de la gestión y planeación de las actividades a desarrollar durante el proceso de adquisición, almacenamiento, y distribución de medicamentos. Asimismo, se requiere una gran sinergia por parte de los colaboradores de la organización que forman parte de la cadena de suministro para mejorar la agilidad y la resiliencia de la cadena de suministro.

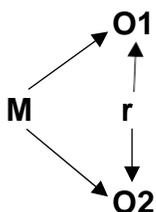
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional ya que sólo se limitó a analizar el contexto en el que se desarrollan las variables.

**Diseño de investigación:** Se realizó un diseño no experimental, puesto que, no se pretende modificar o manipular las variables y transversal, puesto que se aplicará una sola vez a la unidad de estudio.

**Esquema de tipo de investigación:**



Dónde:

M = muestra

O1 = variable gestión por proceso

O2 = variable abastecimiento de medicamentos

r = Correlación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variables de estudio: Gestión por Procesos**

**Definición conceptual**

Es un enfoque sistemático para garantizar que se implementen procesos comerciales efectivos y eficientes. Es una metodología utilizada para alinear los procesos de negocio con los objetivos estratégicos. (Maciel et al., 2018)

### **Definición operacional**

La variable gestión por procesos está compuesta por las dimensiones; entrada por proceso, proceso estratégico, proceso operativo o misional, proceso de apoyo o soporte y la salida del proceso.

### **Dimensiones**

Entrada al proceso

Procesos Estratégicos

Proceso operativo o misional

Proceso de apoyo o soporte

Salida del proceso

### **Variable de estudio: Abastecimiento de medicamentos**

#### **Definición conceptual**

Está definida como las actividades que incluyen la prescripción, la selección, preparación y distribución de los medicamentos a los pacientes; es decir, es el camino que sigue los medicamentos y herramientas hospitalarias a lo largo de la cadena de suministro hasta llegar al paciente. (Peña & Delgado, 2020)

#### **Definición operacional**

El abastecimiento de medicamentos está conformado por la selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución.

#### **Dimensiones:**

Selección

Programación

Adquisición

Almacenamiento

Distribución

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población muestral:** Población delimitada, accesible a evaluar; asimismo, la unidad de estudio son los servicios de farmacia de 75 establecimientos de salud que forman parte de una red de salud de Ancash.

#### **Criterios de inclusión**

- Establecimiento de salud que pertenecen a una red de salud de Ancash

#### **Criterios de exclusión**

- Establecimiento de salud que no cuenten con internet

**Tipo de muestreo:** No aleatorio, no probabilístico de tipo censal, es decir se remitirá el cuestionario a toda la red.

**Unidad de análisis:** Denominados también casos o elementos que participan en el estudio. Cada trabajador que labora en el servicio de farmacia de los establecimientos de salud de una red de salud en Ancash.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica por usar es la encuesta con su instrumento del cuestionario que es aplicado a la población en cuestión, la cual contribuye a recolectar la información pertinente para la resolución de los objetivos planteados. Asimismo, se utilizará el instrumento de cuestionario, bajo la modalidad de escala de Likert de 5 niveles. En cuanto a la variable, gestión por procesos el instrumento consta de 8 preguntas en escala de 5 niveles que van desde “Muy deficiente” (1) hasta “muy eficiente” (5). Asimismo, para la variable abastecimiento de medicamentos son 19 preguntas en escala de Likert de 5 niveles que van desde “muy deficiente” (1) y “muy

eficiente” (5). Además, la una puntuación de 5 puntos significará el valor más bajo y una puntuación de 25 puntos significará el valor más alto en el cuestionario. Posterior a ello, se obtuvo la validación del instrumento por medio del juicio de expertos y la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach para gestión en procesos se tuvo un valor de 0, 861 y para abastecimiento de medicamentos un valor de 0.932.

Los rangos de puntuación son:

Variable: Gestión por procesos

Bueno	Mayor o igual a 29
Regular	Entre 20 y 29
Malo	Menor a 20

Variable: Abastecimiento de medicamentos

Bueno	Mayor o igual a 69
Regular	Entre 52 y 69
Malo	Menor a 52

### 3.5 Procedimientos

En primer lugar, con la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo se coordinó para solicitar carta de presentación donde solicitó la autorización para facilitar información que ayude a la elaboración de proyecto y desarrollo de trabajo de investigación.

Con la autorización brindada por el administrador se realizó la correcta aplicación del instrumento, se procedió a realizar una prueba piloto aplicada en una red de salud de similares características, fueron 12 establecimientos de salud, posterior a ello se procede a la aplicación del instrumento en la unidad de estudio.

Luego para para participar en el estudio se aplicaron el consentimiento informado y instrumentos vía remota.

Finalmente, los resultados de los datos fueron sistematizados en cuadros y gráficos para el logro de los objetivos trazados.

### **3.5. Método de análisis de datos**

La información recolectada se procesó mediante el software SPSS versión 25, Posterior a ello, se procesan los datos, que será ilustrados en gráficas para un mejor detalle.

A nivel descriptivo se realizó tablas de frecuencias y el procesamiento de datos e interpretación estadística.

A nivel inferencial, se realizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman para identificar la relación entre ambas variables.

### **3.6. Aspectos éticos**

Hace referencia a los criterios generales que sirven como sustento para justificar muchos de los preceptos éticos y valoraciones particulares de las acciones humanas (Esquivel-Guadarrama, 2020).

En relación con el respeto a las personas, en la presente investigación se hace mención del respeto del individuo y todos sus derechos inherentes a ellos; asimismo la aplicación de la investigación no se está agrediendo a ninguno ser humano.

El beneficio de la investigación sirvió para poder describir la realidad de los servicios de farmacia de los establecimientos de salud en lo que respecta a los procesos que implican el abastecimiento de medicamentos. Esto contribuye a poder señalar como la implementación de una adecuada gestión puede mejorar la manera en la que se encuentra el actual sistema de abastecimientos.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

**Gestión por procesos en el abastecimiento de medicamentos de una red de salud de Ancash, 2022.**

Nivel	f	%
Malo	14	18,7
Regular	52	69,3
Bueno	9	12,0
Total	75	100,0

#### Interpretación

En la tabla 1 se tiene la gestión por procesos en una red de salud de Ancash esto es, el 18,7% de los encuestados indican un nivel malo; 69,3% de los encuestados indican un nivel regular y 12,0% de las encuestados indican un nivel bueno.

**Tabla 2**

**Abastecimiento de medicamentos dispensados en los servicios de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022**

Niveles	f	%
Malo	8	10,7
Regular	55	73,3
Bueno	12	16,0
Total	75	100,0

Interpretación

En la tabla 2 se tiene el abastecimiento de medicamentos en una red de salud de Ancash esto es, el 10,7% de los encuestados indican un nivel malo; 73,3% de los encuestados indican un nivel regular y 16,0% de las encuestados indican un nivel bueno.

**Tabla 3**

**Correlación entre la Gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022.**

		Abastecimiento de medicamentos	
Rho de	Gestión por	Coeficiente de correlación	,763
Spearman	procesos	Sig. (bilateral)	,000
		N	75

Interpretación.

Esta tabla muestra que la variable gestión por procesos tiene una correlación positiva de 0,763 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con el abastecimiento de medicamentos, en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión por procesos se relaciona de manera directa y significativa con el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022

Para poder medir la relación entre las dimensiones del abastecimiento de medicamentos y la gestión por procesos se plantean los siguientes supuestos

H1: Existe relación entre las dimensiones del abastecimiento de medicamentos y la gestión por procesos en el personal de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022.

H0: No existe relación entre las dimensiones del abastecimiento de medicamentos y la gestión por procesos en el personal de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022.

Regla de Decisión:

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si el p valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 4**

**Correlación entre las dimensiones del abastecimiento de medicamentos y la gestión por procesos en el personal de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022.**

			Gestión por procesos
Rho de Spearman	Selección	Coeficiente de correlación	,765
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Programación	Coeficiente de correlación	,779
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Adquisición	Coeficiente de correlación	,744
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
Almacenamiento	Coeficiente de correlación	,785	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	
Distribución	Coeficiente de correlación	,727	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	

Esta tabla muestra que la dimensión selección del abastecimiento de medicamentos tiene una correlación positiva de 0,765 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la gestión procesos

En cuanto la dimensión programación del abastecimiento de medicamentos tiene una correlación positiva de 0,799 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la gestión procesos.

Además, en la dimensión adquisición del abastecimiento de medicamentos tiene una correlación positiva de 0,744 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la gestión procesos.

También, en la dimensión almacenamiento del abastecimiento de medicamentos tiene una correlación positiva de 0,785 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0,000 con la gestión procesos

Por último, en la dimensión distribución del abastecimiento de medicamentos tiene una correlación positiva de 0,727 con un nivel de significancia bilateral de Spearman del 0.000 con la gestión procesos

Luego los valores de p son menores a 0.05 en este sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las dimensiones del abastecimiento interno se relacionan de manera directa y significativa con la gestión por procesos en el personal de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022

## V. DISCUSIÓN

En el primer objetivo específico, el cual es Identificar el nivel de la gestión por procesos en el abastecimiento de medicamentos de una red de salud de Ancash, 2022. Asimismo, se puede visualizar en la tabla 1 donde se tiene los siguientes resultados en el reporte de la encuesta: nivel malo (18.7%), regular (69.3%) y bueno (12%). Además, en un estudio realizado por Cevallos (2015) indica que el nivel de la gestión por procesos es del 64 % en cuanto al cumplimiento de los objetivos (nivel bueno). Nuestros resultados difieren de lo encontrado por el autor, debido a que en el estudio existe un menor nivel bueno en comparación con el estudio en cuestión, lo que supone que existe una menor eficiencia en cuanto al abastecimiento de medicamentos.

La teoría acerca de la gestión por procesos está orientada de forma sistemática, ya que esta garantiza de forma adecuada la implementación a los procesos comerciales; logrando la alineación de los procesos de una empresa con los objetivos de esta orientada únicamente a proyectos abordando los procesos repetitivos regulares, así también, evalúa los procesos comerciales, individuales. Entre otros; todo ello, para poder obtener una empresa más eficiente. Bajo esta premisa, se afirma que la gestión por procesos es una estrategia de largo plazo que impulsa al crecimiento de la organización (Maciel et al., 2018).

Asimismo, la gestión por procesos es la forma de gestionar y manejar a la organización basada en procesos que a su vez forman parte de una serie de recursos y actividades interrelacionadas; que a su vez son parte de los recursos y actividades con valor añadido al consumidor final (Mescua et al., 2020). Por otro lado, esto mejora las operaciones de la empresa, puesto que se basa en distintas herramientas tecnológicas de información, para procesar la información y tomar la decisión más acertada para la corporación.

Las ventajas de perseguir una eficiente gestión procesos es poder brindar una adecuada atención que generen un rápido aligeramiento de los procesos, con la finalidad de tener una mejora de manera paulatina y continua, que pretendan

en enfocarse en una eficiente atención al cliente, asegurando que salud del paciente siga siendo monitoreada, para que de esta manera se eviten las hospitalizaciones o que salud de la persona se deteriore y este pase a mayores.

Por lo tanto, se concluye que la gestión por procesos es un gran aliado para poder superar las debilidades que pueda poseer las empresas, puesto que identifica cuellos de botella que perjudiquen el proceso de la actividad de cuidar al paciente. Es por ello, que se postea como una herramienta importante y eficiente para las organizaciones. Además, la implementación de esta herramienta no supone un gran costo y es accesible para la mejora continua de las brechas de atención de salud.

En el segundo objetivo específico, el cual es identificar el nivel de abastecimiento de medicamentos dispensados en los servicios de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022. En la tabla 2 se puede visualizar que la evaluación en cuanto a nivel de abastecimiento tiene los siguientes resultados: 10.7% nivel malo, 73.3% nivel regular y 16% nivel bueno. Asimismo, estos resultados se contrastan con un estudio realizado por el Benavides (2020) donde indica que el nivel de abastecimiento es óptimo en las instalaciones del centro de salud; donde se destaca la importancia de una eficiente distribución de medicamentos para asegurar cortos tiempos de respuestas ante ello. Además, coinciden con nuestros resultados, puesto que tiene resultados similares.

La teoría acerca de la variable de abastecimiento de medicamentos; está definida como las actividades que incluyen la prescripción, la selección, preparación y distribución de los medicamentos a los pacientes; es decir, es el camino que sigue los medicamentos y herramientas hospitalarias a lo largo de la cadena de suministro hasta llegar al paciente, en el momento que este los requiera (Peña & Delgado, 2020).

Asimismo, la importancia de la teoría supone de vital relevancia para nuestro estudio, pues un abastecimiento adecuado dentro del establecimiento de salud hace una gran diferencia, con respecto al servicio ofrecido en este campo de la

salud. Sin embargo, actualmente se sigue realizando esfuerzos para obtener una mejora que tenga resultados positivos en cuanto al cuidado de la salud del paciente; asimismo, se hace uso de diversas estrategias para obtener un nivel óptimo dentro de la cadena de suministro de medicamentos.

Entonces podemos decir que, que la gestión de abastecimiento se tiene que mejorar dentro de los establecimientos de salud, ya que es de vital importancia y decisivo al momento de atender a los pacientes de manera satisfactoria; asimismo la percepción de los que trabajan dentro de los establecimientos de salud, la mayoría considera que es regular.

Una de nuestras variables, es el abastecimiento de medicamentos, el cual tiene que ver con el flujo logísticos de medicamentos hasta llegar al centro de almacenamiento; esto se ve reflejado en la satisfacción de los pacientes, ya que perciben que atención es adecuada y eficiente. Esta teoría presenta un importante aporte, debido a que presenta los flujos del suministro que debe seguir el centro de salud, ya que tanto la selección, programación, adquisición y almacenamiento, son parte de los procesos que lleva el producto en el momento preciso al usuario externo.

En el tercer objetivo específico el cual establecer la relación entre las dimensiones del abastecimiento de medicamentos y la gestión por procesos en el personal de farmacia de una Red de Salud de Áncash, 2022. En la tabla 3 se puede apreciar que mediante la herramienta estadística de correlación de Rho Spearman se obtuvieron que las dimensiones tienen una correlación significativamente alta entre sí. En contraste con los autores Larraín, Valentín & Zelaya (2018), en la cual estableció la relación entre la gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos; lo que permitió brindar un mayor acceso a los medicamentos de los afiliados del seguro.

La relación entre la gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos es fundamental, ya que afecta directamente a los pacientes; por lo que los establecimientos de salud al tener productos de altas importancia como son los medicamentos y siendo un derecho del ciudadano recibir estos productos de

manera adecuada y eficiente que permite la mejora de su calidad de vida; por lo que se deben adaptarse a cualquier cambio y suceso que puedan ocurrir en el mercado; por ello una gestión eficiente de procesos crea planes de contingencia que en base a información externa se tomen decisiones que permite que el abastecimiento de medicamentos no se quiebre y de esta manera tener un respuesta eficaz; por lo que se debe optimizar y mejorar los procesos y, finalmente, lograr la excelencia operativa (Gómez & Espín, 2022).

Por ello, es relevante hablar de la importancia del abastecimiento de medicamentos, puesto que, el objetivo de la gestión del suministro de medicamentos es mantener la seguridad, la protección y la confiabilidad del suministro farmacéutico; ya que esto ayudara a reducir el riesgo de escasez de medicamentos y acelera la recuperación de la cadena de suministro farmacéutica de la interrupción. De esta manera se garantizará que los proveedores de atención médica, las farmacias, los pacientes y los clientes a los que atienden obtengan el medicamento que necesitan cuando y donde lo necesitan (Vledder et al., 2019).

La gestión de suministro de medicamentos se encarga de la planeación y gestionamiento de las actividades que forman parte de la adquisición, almacenamiento, y distribución de medicamentos. Asimismo, se requiere un alto grado de coordinación y colaboración entre los agentes que conforman la cadena de suministro para mejorar la agilidad y la resiliencia de la cadena de suministro.

Asimismo en la investigación, se tiene como objetivo determinar la correlación entre la gestión por procesos y el abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022; por ello en la tabla 3 se realiza la correlación de Spearman para medir la cercanía de gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos, la cual tuvo un resultado de correlación positiva de 0.763, la cual nos menciona que tiene una relación bilateral de manera directa y significativa.

Por otro lado, un estudio realizado en la ciudad de Tarapoto por Huacayo (2020),

en la cual se tuvo por objetivo establecer la relación entre la gestión procesos y el abastecimiento de medicamentos, se determinó que existe una correlación del 0.590, la significa que existe una correlación positiva. Estos hallazgos concuerdan con nuestros resultados, los cuales evidencian que tenemos que las variables de estudio tienen correlación positiva de manera bilateral.

Asimismo, en la investigación que se ejecutó realizó en la Unidad Ejecutora N° 404, el cual tiene la finalidad de mediar la relación entre la gestión de suministro y disponibilidad de abastecimiento de productos farmacéutico. Por ello, fue aplicado a una muestra de 138 recetas en los meses del año 2018, mediante la cual se utilizó la técnica de la observación y la ficha técnica como parte del cuestionario que busca recolectar la información que expide en los objetivos. En los resultados se observa que existe efectivamente un nivel promedio regular en cuanto al nivel de gestión de abastecimiento con un 59.4%, además en cuanto a la disponibilidad de medicamentos existe un nivel regular promedio con un 70.3%. Finalmente, se concluye que existe de 059, que significa una relación positiva; lo cual coincide con nuestra investigación y de esta manera confirmamos que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

En conclusión, ante las afirmaciones y resultados obtenidos en nuestra investigación, el cual, si bien no logra cubrir ni el 50% o más, con relación a las cifras a nivel nacional; sin embargo se observa que existe un avance por parte de los centros de salud del estados en cuanto a la gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos según se reporta en los encuestados; se evidencia que existe aún mucho por mejorar; puesto que actualmente hay un lento proceso logístico para obtener medicamentos en los establecimientos de salud estatal.

Esto confirma que en la región de Ancash existe muchos procesos dentro del flujo de la cadena de suministro de los medicamentos que requieren de mejora para ofrecer un mejor servicio del sistema de salud, como es el eficiente abastecimiento de medicamentos, ya que debido a la situación actual y coyuntura en nuestro país se necesitan gestión por procesos rápidos que

permitan una atención adecuada de los pacientes, así como medicamentos que ayuden a salvar vidas; por lo que se necesita superar estas barreras en cuanto al servicio de salud, es por ello que es importante seguir trabajando de manera conjunta para que el nivel de la gestión por procesos sea alto y eficiente en el abastecimiento de medicamentos para alcanzar la satisfacción del usuario.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** En cuanto al objetivo general, se evidencia que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos, debido a que se obtuvo una significancia bilateral de 0.763 por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

**Segundo.** El estado de la gestión por proceso se identificó en un nivel regular con un 69.3% según la persona de salud de una red de salud en Áncash, 2022; lo significa que existe un lento movimiento o acciones por parte de los departamentos involucrados en el proceso de abastecimiento de medicamentos.

**Tercero.** El estado del abastecimiento de medicamentos se identificó como de nivel regular con un 73.3% según el personal de salud de una red de salud en Áncash, 2022; lo cual se demuestra que existen puntos de mejora para una mayor eficiencia del proceso logístico de medicamentos.

**Cuarto.** En cuanto a la relación entre las dimensiones del abastecimiento de medicamentos y la gestión por procesos se obtuvo una significancia bilateral, es decir, las dimensiones del abastecimiento interno se relacionan de manera directa y significativa con la gestión por procesos en el personal de farmacia de una Red de Salud de Ancash.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Tener un mejor control y ver la manera de que cuando ambas variables trabajen conjuntas sea de manera eficiente en beneficio de la población y de esta manera se pueda ofrecer un mejor servicio y atención.
- Segundo.** Priorizar y gestionar las adquisiciones de los medicamentos que son de vital importancia y que estén lleguen según lo planificado para que no exista un desabastecimiento de dichos medicamentos que perjudiquen la salud de las personas.
- Tercero.** Seguir continuando con las mejoras, ya que sigue existiendo carencias dentro las gestiones realizadas, por lo que se debe contar con un plan de monitoreo y seguimiento a cada departamento correspondiente asegurándose de que se cumplan las buenas prácticas y abastecimiento de medicamentos.
- Cuarto.** Realizar una propuesta que permita una mejor sistematización y cumplimiento con los procesos del abastecimiento de medicamentos, mediante compras corporativas para que de esa manera las farmacias tengan un stock amplio y no generen un quiebre o desabastecimiento y así no se vean afectados los pacientes.

## REFERENCIAS

- Adamides, E., y Karacapilidis, N. (2020). Information technology for supporting the development and maintenance of open innovation capabilities. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(1), 29-38. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2018.07.001>
- Alosani, M., Yusoff, R., y Dhaafri, H. (2020). The effect of innovation and strategic planning on enhancing organizational performance of Dubai Police. *Innovation & Management Review*, 17(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/INMR-06-2018-0039>
- Anantatmula, V. (2020). *Project Management Concepts*. Digital Era. <https://doi.org/10.5772/intechopen.93766>
- Arellano, F. (2019). *Análisis de suministro de medicamentos en la PSS Farmacia de un Centro de Salud, "El Tambo" 2017-2018* [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2065/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2021). *Proyecto de Tesis guía para la elaboración*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. [https://www.researchgate.net/publication/350072280\\_Proyecto\\_de\\_Tesis\\_gui\\_a\\_para\\_la\\_elaboracion](https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_gui_a_para_la_elaboracion)
- Benavides, L. (2020). *Estructura de gestión por procesos para la distribución de medicamentos e insumos en hospitales de alta complejidad. Caso de estudio Sociedad de cirugía de Bogotá* [Tesis de posgrado, Universidad Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27632/2020LauraBenavides.pdf?sequence=1>
- Benesová, A., Hirman, M., Steiner, F., y Tupa, J. (2019). Determination of Changes in Process Management within Industry 4.0. *Procedia Manufacturing*, 38, 1691-1696. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.112>
- Beverungen, D., Buijs, J., Becker, J., Di Ciccio, C., Aalst, W., Comuzzi, M., Kraume, K., Leopold, H., y Matzner, M. (2021). Seven Paradoxes of Business Process Management in a Hyper-Connected World. *Business & Information Systems Engineering*, 63(7). <https://doi.org/10.1007/s12599-020-00646-z>

- Bocken, N., y Geradts, T. (2020). Barriers and drivers to sustainable business model innovation: Organization design and dynamic capabilities. *Long Range Planning*, 53(4), 101950. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2019.101950>
- Bryson, J., Edwards, L., y Slyke, D. (2018). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*, 20(3), 317-339. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Charcopa, P. (2015). *Modelo de gestión para la recepción, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos e insumos médicos de maternidad, «Virgen de la buena Esperanza» de Esmeraldas* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/584/1/CEVALLOS%20CHARCOPA%20PATRICIA.pdf>
- Datasur. (2019, Septiembre 25). El problema en la provisión del sector salud: El desabastecimiento de medicamentos en Perú. *DATASUR*. <https://www.datasur.com/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-en-peru/>
- De Weerd, E., Simoens, S., Casteels, M., y Huys, I. (2017). Time Investment in Drug Supply Problems by Flemish Community Pharmacies. *Frontiers in Pharmacology*, 8(6), 4-12.
- Duchek, S. (2020). Organizational resilience: A capability-based conceptualization. *Business Research*, 13(1), 215-246. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0085-7>
- Esquivel, J. (2020). Pandemia 2020. Algunas consideraciones éticas. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 43(2), 168-172.
- Fonseca, A., López, N., y Juvinao, D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: Breve relación desde la teoría. *ECONÓMICAS CUC*, 41(1), 1. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Org.6>
- Gestión. (2021). *Cadena de abastecimiento integrada: ¿La solución para mejorar la calidad de atención de los centros de salud?* Gestión. <https://gestion.pe/blog/te-lo-cuento-facil/2021/07/cadena-de-abastecimiento-integrada-la-solucion-para-mejorar-la-calidad-de-atencion-de-los-centros-de-salud.html/>

- Ghaffar, A., Rashidian, A., Khan, W., y Tariq, M. (2021). Verbalising importance of supply chain management in access to health services. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 14(1), 91. <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00352-5>
- Gómez, R., y Espín, R. (2022). Optimización de los procesos operativos de la empresa Promacero de la ciudad de Pelileo, mediante la aplicación de la metodología 5's. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1949](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1949)
- Gross, S., Stelzl, K., Grisold, T., Mendling, J., Röglinger, M., y Brocke, J. (2021). The Business Process Design Space for exploring process redesign alternatives. *Business Process Management Journal*, 27(8), 25-56. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2020-0116>
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Huacayo, L. (2020). *Gestión de abastecimiento y disponibilidad de productos farmacéuticos en la unidad ejecutora N° 404- Hospital II-2 Tarapoto, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46498>
- Inguillay, L., Chicaiza, S., y Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Iqbal, M., Ishaq, G., y Dar, P. (2017). Medicines Management in Hospitals: A Supply Chain Perspective. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 8(1), 80-85. <https://doi.org/10.5530/srp.2017.1.14>
- Kabeyi, M. (2019). Organizational strategic planning, implementation and evaluation with analysis of challenges and benefits for profit and nonprofit organizations. *International Journal of Applied Research*, 5(6), 27-32.
- Kalala, K., y Tomé, E. (2021). Process Management: A Requirement for Organizational Excellence in the Twenty-First Century Business Environment? En *Leadership in a Changing World—A Multidimensional Perspective*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.101769>
- Kees, C., Bandoni, A., y Moreno, S. (2019). An Optimization Model for Managing the Drug Logistics Process in a Public Hospital Supply Chain Integrating Physical

- and Economic Flows. *Industrial & Engineering Chemistry Research*, 58(9), 3767-3781. <https://doi.org/10.1021/acs.iecr.8b03968>
- Kohler, J., y Wright, T. (2020). The Urgent Need for Transparent and Accountable Procurement of Medicine and Medical Supplies in Times of COVID-19 Pandemic. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 13(1), 58. <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00256-w>
- Lamilla, A. (2019). *Plan de Mejora Continua para optimizar el Proceso de Abastecimiento de Medicamentos e Insumos para una Empresa Pre Hospitalaria* [Tesis de posgrado, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2477>
- Larraín, J., Valentín, K., y Zelaya, F. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al Seguro Integral de Salud* [Tesis de posgrado, Universidad del Pacifico]. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2191>
- Lizano, H., Palos, P., y Aguayo, M. (2021). The Evolution of Business Process Management: A Bibliometric Analysis. *IEEE Access*, 9(5), 21-32. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3066340>
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y gestión*, 40(23), 123-135.
- Maticcevic, G., Cicak, M., y Lovrić, T. (2011). RFID and Supply Chain Management for Manufacturing Digital Enterprise. En *Supply Chain Management—New Perspectives*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/18625>
- Mendoza, A. (2022). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 8(4).
- Mendoza, R. (2021). Continuity and change in the drug supply chain: Actors, actions, and aversions. *Journal of Medical Economics*, 24(1), 689-697. <https://doi.org/10.1080/13696998.2021.1925123>
- Mescua, L., Fernández, E., y Gutiérrez, J. (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de

- Morales—San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.106](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.106)
- Ministerio de salud. (2019). *Resolución Ministerial N° 732-2019-MINSA*. Plataforma digital Única del Estado. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/288172-732-2019-minsa>
- Olutuase, V., Iwu, C., Akuoko, C., Adewuyi, E., y Khanal, V. (2022). Medicines and vaccines supply chains challenges in Nigeria: A scoping review. *BMC Public Health*, 22(1), 11. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12361-9>
- Peña, T., y Bardales, J. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.148](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.148)
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial.
- Radomska, J., y Kozyra, C. (2020). Awareness of strategy execution barriers in decision-making process: Moderated mediation analysis. *DECISION*, 47(1), 61-78. <https://doi.org/10.1007/s40622-020-00234-w>
- Rahman, M., Almalki, W., Alghamdi, S., Alharbi, K., Khalilullah, H., Habban, M., y Sharma, N. (2021). Three 'D's: Design approach, dimensional printing, and drug delivery systems as promising tools in healthcare applications. *Drug Discovery Today*, 26(11), 2726-2733. <https://doi.org/10.1016/j.drudis.2021.06.016>
- Rodríguez, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Sanchez, J. (2018). *Abastecimiento*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>
- Shweta, J., y Kumar, D. (2020). Analysis of issues of generic medicine supply chain using fuzzy AHP: A Pilot study of Indian public drug distribution scheme. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(1), 18-42. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-12-2019-0078>
- Stravinskiene, I., y Serafinas, D. (2020). The Link between Business Process Management and Quality Management. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(10), 10. <https://doi.org/10.3390/jrfm13100225>

- Trkman, P., Mertens, W., Viaene, S., y Gemmel, P. (2015). From business process management to customer process management. *Business Process Management Journal*, 21(2), 250-266. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2014-0010>
- Universidad de Cantabria. (2019). *Manual Gestión Por Procesos*. Gerencia Universidad de Cantabria. <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Uwizeyimana, T., Hashim, H., Kabakambira, J., Mujiyarugamba, J., Dushime, J., Ntacyabukura, B., y Ndayizeye, R. (2021). Drug supply situation in Rwanda during COVID-19: Issues, efforts and challenges. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 14(1), 12. <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00301-2>
- Valer, E. (2019). *Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11598/Valer\\_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11598/Valer_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Van der Aalst, W., La Rosa, M., y Santoro, F. (2016). Business Process Management. *Business y Information Systems Engineering*, 58(1), 1-6. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0409-x>
- Vledder, M., Friedman, J., Sjöblom, M., Brown, T., y Yadav, P. (2019). Improving Supply Chain for Essential Drugs in Low-Income Countries: Results from a Large Scale Randomized Experiment in Zambia. *Health Systems & Reform*, 5(2), 158-177. <https://doi.org/10.1080/23288604.2019.1596050>
- Wynn, D., y Clarkson, P. (2018). Process models in design and development. *Research in Engineering Design*, 29(2), 161-202. <https://doi.org/10.1007/s00163-017-0262-7>

## Anexos

### Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por procesos	Es un enfoque sistemático para garantizar que se implementen procesos comerciales efectivos y eficientes. Es una metodología utilizada para alinear los procesos de negocio con los objetivos estratégicos. (Maciel et al., 2018)	La variable gestión por procesos está compuesta por las dimensiones entradas por proceso, proceso estratégico, proceso operativo o misional y la salida del proceso.	Entrada al proceso	Expectativas del usuario - paciente	Escala Ordinal
			Proceso Estratégicos	Norma técnica de Minsa	
			Proceso operativo o misional	Fase operativa	
			Proceso de apoyo o soporte	Soporte Tecnología	
				Soporte Administrativo	
			Logística		
Salida del proceso	Percepción del usuario paciente				
	Está definida como las actividades que	El abastecimiento de medicamentos	Selección	Objetivos y metas	

Abastecimiento de medicamentos	incluyen la prescripción, la selección, preparación y distribución de los medicamentos a los pacientes; es decir, es el camino que sigue los medicamentos y herramientas hospitalarias a lo largo de la cadena de suministro hasta llegar al paciente. (Medipense, 2019).	está conformado por la selección, programación, adquisición, almacenamiento y distribución		Petitorio de medicamentos	
			Programación	Presupuesto anual	
				Requerimiento de medicamentos esenciales	
			Adquisición	Contrataciones	
				Compras	
				Inventarios	
			Almacenamiento	Stock de productos	
				Buenas prácticas de almacenamiento	
			Distribución	Distribución	
				Trasporte	

## Anexo 2. Encuesta de gestión por procesos

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1	2	3	4	5

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

**Referencia:** Portilla, D. (2021). *Propuesta de un plan de gestión por procesos*

*para mejorar la gestión de la dirección de docencia, hospital regional*

*lambayeque nivel iii – 1.*

Universidad Pedro Ruiz Gallo

### Anexo 3. Cuestionario sobre la variable abastecimiento de medicamentos

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1	2	3	4	5

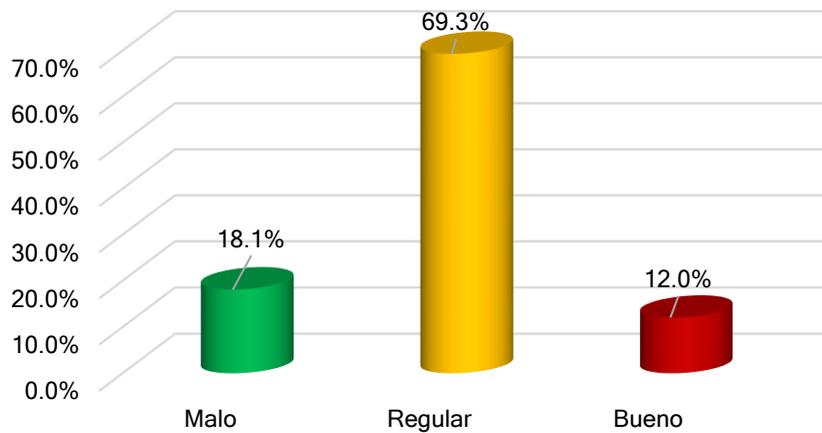
Dimensiones	N°	Ítems	Escala				
			1	2	3	4	5
Selección	1	¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su establecimiento de salud?					
	2	¿Su establecimiento de salud se rige con el Listado Nacional de Productos Farmacéuticos Vitales (RM 1288-2018/MINSA)?					
	3	¿El SISMED de la Red establece criterios para seleccionar los medicamentos esenciales?					
	4	¿Para la selección de medicamentos se considera el nivel de atención de su establecimiento?					
Programación	5	¿La programación de medicamentos por SISMED es acorde a la necesidad de su establecimiento de salud?					
	6	¿El SISMED de la Red, provee los medicamentos según el consumo promedio de tu establecimiento de salud?					
	7	¿La programación anual, realizada por el SISMED de la Red, cubre la necesidad del establecimiento?					
	8	¿La Programación del SISMED de la Red, cumple con los principios de eficacia, responsabilidad, economía y ética?					
	9	¿La compra nacional que está a cargo de CENARES es oportuna?					
Adquisición	10	¿Las Adquisiciones de los medicamentos comprados por CENARES para las estrategias sanitarias son de buena calidad?					

	<b>11</b>	¿Las Adquisiciones de los medicamentos comprados por CENARES para el SIS son de buena calidad?					
	<b>12</b>	¿Excepcionalmente, ante situaciones de falta de medicamentos o riesgo de desabastecimiento, el SISMED de la Red, gestiona requerimientos para fines de reposición?					
	<b>13</b>	¿Las Adquisiciones de los medicamentos por CENARES es oportuno para el suministro descentralizado del SISMED de la Red?					
<b>Almacenamiento</b>	<b>14</b>	¿Su establecimiento de salud realiza una buena gestión de almacenamiento dentro de la cadena de suministro?					
	<b>15</b>	¿Su establecimiento de salud realiza la recepción de los medicamentos registrándola en el sistema del SISMED?					
	<b>16</b>	¿Se realizan actividades de inventarios para determinar la disponibilidad en su establecimiento de salud?					
	<b>17</b>	¿Su establecimiento de salud realiza inventarios empleando los criterios necesarios para la elaboración del requerimiento o pedido al SISMED de la Red?					
<b>Distribución</b>	<b>18</b>	¿La recepción de los medicamentos cumple con las buenas prácticas de almacenamiento y transporte?					
	<b>19</b>	¿La distribución realizada por el SISMED de la Red es acorde al requerimiento de su consumo promedio?					

Valer, E. (2019). Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019 [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11598>

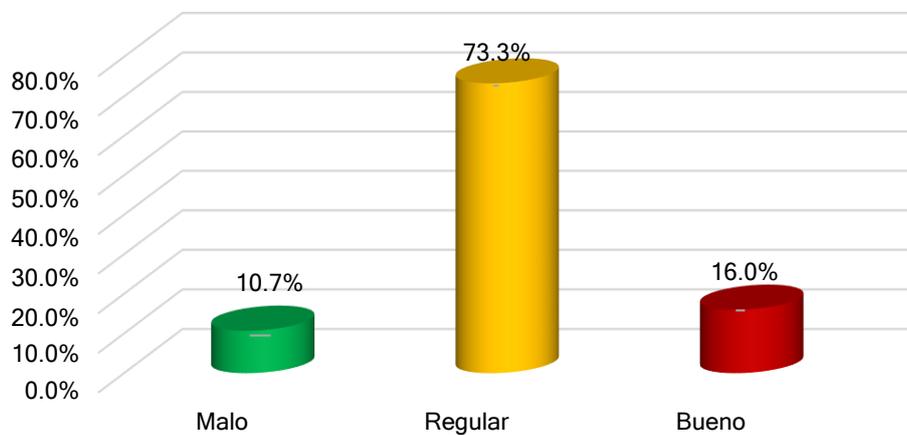
#### Anexo 4. Figuras

**Figura 1: Gestión por procesos en el abastecimiento de medicamentos de una red de salud de Ancash, 2022.**



**Nota:** Evaluación del nivel de la gestión por procesos en el abastecimiento de medicamentos de una red de salud de Ancash, 2022.

**Figura 2: Abastecimiento de medicamentos dispensados en los servicios de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022.**



**Nota:** Evaluación del nivel de abastecimiento de medicamentos dispensados en los servicios de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022.

## Anexo 5. Prueba de normalidad

### Prueba de normalidad

Con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen distribución normal, se aplicarán técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello consideramos los supuestos:

Ho: Datos se distribuyen de forma normal ( $p > 0,05$ )

H1: Datos no se distribuyen de forma normal ( $p < 0,05$ )

### Pruebas de normalidad – Gestión por procesos – Abastecimiento de medicamentos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,361	75	,000
Abastecimiento de medicamentos	,381	75	,000

**Nota:** Prueba de normalidad de variables gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una Red de Salud de Ancash, 2022.

Para la variable gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos se muestra que todos los datos ingresados y aplicados son válidos, por lo que el procesamiento de la información se realiza sin problemas, es así que, luego al ser una muestra mayor a 50 se considerará la prueba Kolmogorov – Smirnov donde se obtiene un nivel de significancia de 0,000.

Por tanto, los resultados exploratorios indican que los datos no tienen distribución normal, es así, que la relación entre las variables será medida por el Rho de Spearman.

## Anexo 6. Validación de experto

### VALIDACION 01

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS

Nº	Dirección del Item	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ENTRADA AL PROCESO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
2	Directo	¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO OPERATIVO O MISIONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
3	Directo	¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		
4	Directo	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: PROCESO DE APOYO O SOPORTE</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
6	Directo	¿El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
7	Directo	¿El apoyo de la Dirección regional de salud en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerada como?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: SALIDA DEL PROCESO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
8	Directo	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS**

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CABRERA SAENZ, DOLLY MARLI

DNI: 43503574

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD	LICENCIADA EN ENFERMERIA	BACHILLER EN ENFERMERIA
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	COORDINADORA DE INMUNIZACIONES	2021	
02	RESPONSABLE DE NEONATOLOGIA	2022	

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

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

16 de mayo del 2022

Dolly M. Cabrera Saenz  
Licenciada en Enfermería  
CIP 44000

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su establecimiento de salud?	X		X		X		
2	Directo	¿Su establecimiento de salud se rige con el Listado Nacional de Productos Farmacéuticos Vitales (RM 1288-2018/MINSA)?	X		X		X		
3	Directo	¿El SISMED de la Red establece criterios para seleccionar los medicamentos esenciales?	X		X		X		
4	Directo	¿Para la selección de medicamentos se considera el nivel de atención de su establecimiento?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : PROGRAMACIÓN</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	¿La programación de medicamentos por SISMED es acorde a la necesidad de su establecimiento de salud?	X		X		X		
6	Directo	¿El SISMED de la Red, provee los medicamentos según el consumo promedio de tu establecimiento de salud?	X		X		X		
7	Directo	¿La programación anual, realizada por el SISMED de la Red, cubre la necesidad del establecimiento?	X		X		X		
8	Directo	¿La Programación del SISMED de la Red, cumple con los principios de eficacia, responsabilidad, economía y ética?	X		X		X		
9	Directo	¿La compra nacional que está a cargo de CENARES es oportuna?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ADQUISICIÓN</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Directo	¿Las Adquisiciones de los medicamentos comprados por	X		X		X		



  
 Dña. M. Victoria Sarmiento  
 Directora de Postgrado  
 2023-2024

		CENARES para las estrategias sanitarias son de buena calidad?							
11	Directo	¿Las Adquisiciones de los medicamentos comprados por CENARES para el SIS son de buena calidad?	X		X		X		
12	Directo	¿Excepcionalmente, ante situaciones de falta de medicamentos o riesgo de desabastecimiento, el SISMED de la Red, gestiona requerimientos para fines de reposición?	X		X		X		
13	Inversa	¿Las Adquisiciones de los medicamentos por CENARES es oportuno para el suministro descentralizado del SISMED de la Red?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: ALMACENAMIENTO</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza una buena gestión de almacenamiento dentro de la cadena de suministro?	X		X		X		
15	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza la recepción de los medicamentos registrándola en el sistema del SISMED?	X		X		X		
16	Directo	¿Se realizan actividades de inventarios para determinar la disponibilidad en su establecimiento de salud?	X		X		X		
17	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza inventarios empleando los criterios necesarios para la elaboración del requerimiento o pedido al SISMED de la Red?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: DISTRIBUCION</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Directo	¿La recepción de los medicamentos cumple con las buenas prácticas de almacenamiento y transporte?	X		X		X		
19	Directo	¿La distribución realizada por el SISMED de la Red, es acorde al requerimiento de su consumo promedio?	X		X		X		



Dolly M. Cabrera Saenz  
 Licenciada en Educación  
 C. 1001 10000

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:   **CABRERA SAENZ, DOLLY MARLI**

DNI: 43503574

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	MAESTRO EN GESTION Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD	LICENCIADA EN ENFERMERIA	BACHILLER EN ENFERMERIA
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	COORDINADORA DE INMUNIZACIONES	2021	
02	RESPONSABLE DE NEONATOLOGIA	2022	

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**16 de Mayo del 2022**



**Dolly M. Cabrera Saenz**  
 Servidora Pública  
 No. 19

## VALIDACIÓN 02

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ENTRADA AL PROCESO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
2	Directo	¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO OPERATIVO O MISIONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
3	Directo	¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		
4	Directo	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: PROCESO DE APOYO O SOPORTE</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
6	Directo	¿El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
7	Directo	¿El apoyo de la Dirección regional de salud en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerada como?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: SALIDA DEL PROCESO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
8	Directo	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS**

**Observaciones:**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VASQUEZ RUA, ALFREDO

DNI: 41944796

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO - PERU	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	HOSPITAL REGIONAL "MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA" DE AYACUCHO	Jefe del Almacén de Medicamentos del Departamento de Farmacia (2017-2019)
02	HOSPITAL REGIONAL "MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA" DE AYACUCHO	Jefe del Departamento de Farmacia (2020 a la fecha)

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Escuela de Postgrado  
Departamento de Farmacia  
G.F. ALFREDO VÁSQUEZ RÚA  
C.O.F.P. N° 12458  
JEFE

16 de mayo del 2022

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su establecimiento de salud?	X		X		X		
2	Directo	¿Su establecimiento de salud se rige con el Listado Nacional de Productos Farmacéuticos Vitales (RM 1288-2018/MINSA)?	X		X		X		
3	Directo	¿El SISMED de la Red establece criterios para seleccionar los medicamentos esenciales?	X		X		X		
4	Directo	¿Para la selección de medicamentos se considera el nivel de atención de su establecimiento?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : PROGRAMACIÓN</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Directo	¿La programación de medicamentos por SISMED es acorde a la necesidad de su establecimiento de salud?	X		X		X		
6	Directo	¿El SISMED de la Red, provee los medicamentos según el consumo promedio de tu establecimiento de salud?	X		X		X		
7	Directo	¿La programación anual, realizada por el SISMED de la Red, cubre la necesidad del establecimiento?	X		X		X		
8	Directo	¿La Programación del SISMED de la Red, cumple con los principios de eficacia, responsabilidad, economía y ética?	X		X		X		
9	Directo	¿La compra nacional que está a cargo de CENARES es oportuna?	X		X		X		



HOSPITAL DE ESPECIALIDADES Y SERVICIOS DE  
 DEPARTAMENTO DE  
 FARMACIA  
 Q.F. ALFREDO VÁSQUEZ RÚA  
 C.D.F.P. N° 12458  
 JEFE

DIMENSIÓN 3: ADQUISICIÓN			Si	No	Si	No	Si	No
10	Directo	¿Las Adquisiciones de los medicamentos comprados por CENARES para las estrategias sanitarias son de buena calidad?	X		X		X	
11	Directo	¿Las Adquisiciones de los medicamentos comprados por CENARES para el SIS son de buena calidad?	X		X		X	
12	Directo	¿Excepcionalmente, ante situaciones de falta de medicamentos o riesgo de desabastecimiento, el SISMED de la Red, gestiona requerimientos para fines de reposición?	X		X		X	
13	Inversa	¿Las Adquisiciones de los medicamentos por CENARES es oportuno para el suministro descentralizado del SISMED de la Red?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: ALMACENAMIENTO			Si	No	Si	No	Si	No
14	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza una buena gestión de almacenamiento dentro de la cadena de suministro?	X		X		X	
15	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza la recepción de los medicamentos registrándola en el sistema del SISMED?	X		X		X	
16	Directo	¿Se realizan actividades de inventarios para determinar la disponibilidad en su establecimiento de salud?	X		X		X	
17	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza inventarios empleando los criterios necesarios para la elaboración del requerimiento o pedido al SISMED de la Red?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: DISTRIBUCION			Si	No	Si	No	Si	No
18	Directo	¿La recepción de los medicamentos cumple con las buenas prácticas de almacenamiento y transporte?	X		X		X	
19	Directo	¿La distribución realizada por el SISMED de la Red, es acorde al requerimiento de su consumo promedio?	X		X		X	




 Hospital Regional de Huancayo  
 Departamento de  
 Promoción de la Salud  
 Q.F. ALFREDO VÁSQUEZ RÚA  
 C.O.F.P. N° 12408  
 JEFE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS**
**Observaciones:**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:    VASQUEZ RUA, ALFREDO

DNI: 41944796

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO	
02	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO - PERU	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	HOSPITAL REGIONAL "MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA" DE AYACUCHO	Jefe del Almacén de Medicamentos del Departamento de Farmacia (2017-2019)	
02	HOSPITAL REGIONAL "MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA" DE AYACUCHO	Jefe del Departamento de Farmacia (2020 a la fecha)	

<sup>1</sup>**Perinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**16 de Mayo del 2022**


HOSPITAL REGIONAL "MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA" DE AYACUCHO  
 Depto. Farmacia y Alimentos  
 C.P. ALFREDO VÁSQUEZ RUA  
 C.Q.F. P. N° 12488  
 JEFE

## VALIDACION 03

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ENTRADA AL PROCESO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿Cómo califica usted la entrada de los medicamentos a su servicio?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
2	Directo	¿Usted considera que la norma técnica en cuanto al abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO OPERATIVO O MISIONAL</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
3	Directo	¿Usted considera que el proceso de abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		
4	Directo	¿La implementación de tecnología en el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: PROCESO DE APOYO O SOPORTE</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	¿El soporte administrativo que gestiona el abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
6	Directo	¿El apoyo del área de logística al abastecimiento de medicamentos puede considerarse cómo?	X		X		X		
7	Directo	¿El apoyo de la Dirección regional de salud en el proceso de abastecimiento de medicamentos puede ser considerada como?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: SALIDA DEL PROCESO</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
8	Directo	¿La percepción del usuario y/o paciente con respecto al abastecimiento de medicamentos es?	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS**
**Observaciones:**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VALENZUELA QUEVEDO, HENRY

DNI: 10763934

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO	
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. - PERU	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SÁENZ"	Jefe del Almacén de medicamentos (2017 – 2018)	
02	DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL (DIRSAPOL)	Químico Farmacéutico Asistente de la Unidad de Gestión de Medicamentos (2018 – a la fecha)	

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

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

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

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



 Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo  
 CC/P. N° 13643

16 de mayo del 2022

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: SELECCIÓN</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿El PNUME (Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales) es adecuado para su establecimiento de salud?	X		X		X		
2	Directo	¿Su establecimiento de salud se rige con el Listado Nacional de Productos Farmacéuticos Vitales (RM 1288-2018/MINSA)?	X		X		X		
3	Directo	¿El SISMED de la Red establece criterios para seleccionar los medicamentos esenciales?	X		X		X		
4	Directo	¿Para la selección de medicamentos se considera el nivel de atención de su establecimiento?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : PROGRAMACIÓN</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Directo	¿La programación de medicamentos por SISMED es acorde a la necesidad de su establecimiento de salud?	X		X		X		
6	Directo	¿El SISMED de la Red, provee los medicamentos según el consumo promedio de tu establecimiento de salud?	X		X		X		
7	Directo	¿La programación anual, realizada por el SISMED de la Red, cubre la necesidad del establecimiento?	X		X		X		
8	Directo	¿La Programación del SISMED de la Red, cumple con los principios de eficacia, responsabilidad, economía y ética?	X		X		X		
9	Directo	¿La compra nacional que está a cargo de CENARES es oportuna?	X		X		X		



DIMENSIÓN 3: ADQUISICIÓN			Si	No	Si	No	Si	No
10	Directo	¿Las Adquisiciones de los medicamentos comprados por CENARES para las estrategias sanitarias son de buena calidad?	X		X		X	
11	Directo	¿Las Adquisiciones de los medicamentos comprados por CENARES para el SIS son de buena calidad?	X		X		X	
12	Directo	¿Excepcionalmente, ante situaciones de falta de medicamentos o riesgo de desabastecimiento, el SISMED de la Red, gestiona requerimientos para fines de reposición?	X		X		X	
13	Inversa	¿Las Adquisiciones de los medicamentos por CENARES es oportuno para el suministro descentralizado del SISMED de la Red?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: ALMACENAMIENTO			Si	No	Si	No	Si	No
14	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza una buena gestión de almacenamiento dentro de la cadena de suministro?	X		X		X	
15	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza la recepción de los medicamentos registrándola en el sistema del SISMED?	X		X		X	
16	Directo	¿Se realizan actividades de inventarios para determinar la disponibilidad en su establecimiento de salud?	X		X		X	
17	Directo	¿Su establecimiento de salud realiza inventarios empleando los criterios necesarios para la elaboración del requerimiento o pedido al SISMED de la Red?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: DISTRIBUCION			Si	No	Si	No	Si	No
18	Directo	¿La recepción de los medicamentos cumple con las buenas prácticas de almacenamiento y transporte?	X		X		X	
19	Directo	¿La distribución realizada por el SISMED de la Red, es acorde al requerimiento de su consumo promedio?	X		X		X	



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS**
**Observaciones:**
**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** VALENZUELA QUEVEDO, HENRY

**DNI:** 10763934

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO	
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. - PERU	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SÁENZ"	Jefe del Almacén de medicamentos (2017 – 2018)	
02	DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL ( DIRSAPOL)	Químico Farmacéutico Asistente de la unidad de gestión de medicamentos (2018 – a la fecha)	

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

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

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

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



 Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo  
 OQFP N° 13943

**16 de Mayo del 2022**

## Anexo 7. Resultados de confiabilidad

### FICHA TÉCNICA SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS

1. **Autora** : Alexander Paico Mendoza
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 10 minutos
1. **Sujetos de Aplicación** : Establecimientos de salud que forman parte de una red de salud de Ancash.

#### 4. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 8 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

#### 5. **Niveles y rango**

Rango	Nivel
7 – 16	Malo
17 – 25	Regular
26 – 35	Bueno

#### 6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	8

## FICHA TÉCNICA SOBRE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

1. **Autora** : Alexander Paico Mendoza
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
2. **Sujetos de Aplicación** : Establecimientos de salud que forman parte de una red de salud de Ancash.

### 4. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 19 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

### 5. **Niveles y rango**

Rango	Nivel
20 – 46	Malo
47 – 73	Regular
73 – 100	Bueno

### 6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	19

## Anexo 8. Base de datos

### BASE DE DATOS DE GESTION POR PROCESO

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8
1	4	4	3	4	4	1	4	4
2	5	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	3	4	3	5	4	3	3	1
6	3	2	3	4	3	3	3	5
7	4	3	3	4	3	4	3	3
8	4	4	3	5	4	3	3	3
9	3	4	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	4	4	4	3
11	4	3	3	4	3	3	3	2
12	4	3	3	4	3	3	3	2
13	3	3	1	3	2	3	3	1
14	5	4	5	4	4	5	4	4
15	4	4	3	5	4	3	5	4
16	3	2	3	4	3	4	3	3
17	4	4	4	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	3
20	3	3	4	4	4	3	3	4
21	3	3	3	3	4	3	3	3
22	4	4	3	4	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3
24	4	4	3	3	3	3	3	3
25	1	1	1	1	1	1	1	1
26	3	3	4	1	3	3	3	3
27	3	3	3	3	4	3	3	3
28	3	3	3	2	3	3	3	3
29	3	4	2	3	3	3	3	4
30	1	2	1	4	2	2	3	1
31	3	4	2	4	4	4	4	3
32	2	2	1	5	5	1	1	1
33	3	4	3	4	4	4	4	3
34	3	2	2	3	3	2	3	3
35	2	3	3	2	3	3	3	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5
37	2	2	2	2	3	3	3	3
38	2	3	3	2	3	3	3	3

39	2	3	2	2	3	2	3	2
40	3	1	3	3	4	3	4	3
41	1	2	1	2	2	1	1	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	1	1	2	3	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	2	2	3	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	2
47	3	3	3	3	4	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	2	3	3	3
50	4	5	4	4	5	4	4	4
51	1	4	1	2	2	2	2	1
52	2	2	2	4	2	2	2	2
53	4	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	3	4	4	3	4	4
55	3	3	4	4	3	4	3	2
56	3	4	2	2	3	2	2	3
57	3	3	3	1	2	3	3	5
58	3	3	2	3	4	3	4	3
59	3	3	3	2	3	3	4	3
60	4	4	3	4	4	3	4	4
61	3	3	4	4	3	4	3	2
62	3	4	2	2	3	2	2	3
63	3	3	3	1	2	3	3	5
64	4	4	3	4	4	3	4	4
65	1	2	2	1	2	2	2	3
66	3	2	2	2	2	2	3	3
67	2	2	3	2	2	2	3	2
68	2	2	2	2	2	2	2	3
69	4	4	4	3	5	4	4	3
70	2	4	3	1	3	4	3	3
71	2	4	3	3	4	4	3	4
72	3	4	3	3	3	2	3	3
73	3	3	2	2	2	2	2	2
74	3	3	3	4	4	4	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3

**BASE DE DATOS DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS**

N°	SELECCIÓN					PROGRAMACIÓN					ASQUISICIÓN					ALMACENAMIENTO					DISTRIBUCIÓN			abastecim	Nivel						
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	total	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	total	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	total	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	total	Item 18	Item 19			total					
1	4	3	5	4	16	ALTO	5	5	5	5	2	22	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	9	ALTO	79	ALTO
2	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	10	ALTO	95	ALTO
3	3	4	3	3	13	ALTO	2	3	3	2	3	13	MEDIO	3	3	3	2	11	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	3	2	5	MEDIO	58	MEDIO
4	2	3	3	3	11	MEDIO	2	4	3	2	3	14	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	3	3	6	MEDIO	60	MEDIO
5	3	3	4	3	13	ALTO	3	3	4	4	1	15	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	3	4	7	MEDIO	62	MEDIO
6	5	5	4	4	18	ALTO	4	3	3	3	4	17	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	7	MEDIO	66	MEDIO
7	3	3	4	4	14	ALTO	4	4	4	3	3	18	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	4	3	7	MEDIO	64	MEDIO
8	3	4	4	3	14	ALTO	3	3	3	4	3	16	MEDIO	2	2	3	3	10	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	4	2	6	MEDIO	59	MEDIO
9	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	3	3	3	17	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	3	7	MEDIO	65	MEDIO
10	3	3	3	2	11	MEDIO	3	4	3	3	3	16	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	3	3	6	MEDIO	61	MEDIO
11	3	3	4	3	13	ALTO	2	2	2	2	3	11	BAJO	3	3	2	3	11	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	2	6	MEDIO	57	MEDIO
12	3	3	4	3	13	ALTO	2	2	2	2	3	11	BAJO	3	3	2	3	11	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	2	6	MEDIO	57	MEDIO
13	2	2	3	3	10	BAJO	2	3	2	3	3	13	MEDIO	3	2	3	3	11	MEDIO	3	4	5	2	14	MEDIO	3	1	4	BAJO	52	MEDIO
14	4	4	4	4	16	ALTO	5	4	5	5	4	23	ALTO	4	5	4	3	16	ALTO	4	5	4	5	18	ALTO	4	4	8	ALTO	81	ALTO
15	3	5	4	3	15	ALTO	4	3	3	3	3	16	MEDIO	4	5	3	5	17	ALTO	3	3	3	4	13	MEDIO	3	5	8	ALTO	69	ALTO
16	3	3	4	4	14	ALTO	4	5	4	3	2	18	ALTO	2	2	4	4	12	MEDIO	3	2	2	3	10	BAJO	3	2	5	MEDIO	59	MEDIO
17	5	5	5	3	18	ALTO	4	4	4	4	5	21	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	4	5	19	ALTO	5	5	10	ALTO	88	ALTO
18	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	57	MEDIO
19	3	3	4	3	13	ALTO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	3	3	6	MEDIO	60	MEDIO
20	4	4	3	4	15	ALTO	4	4	4	4	3	19	ALTO	4	4	4	3	15	ALTO	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	8	ALTO	72	ALTO
21	4	4	4	3	15	ALTO	3	3	3	4	3	16	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	3	4	7	MEDIO	68	MEDIO
22	4	4	4	3	15	ALTO	3	4	3	3	3	16	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	3	3	6	MEDIO	64	MEDIO
23	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	57	MEDIO

24	3	2	3	3	11	MEDIO	3	4	3	4	3	17	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	3	7	MEDIO	60	MEDIO
25	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	1	1	1	7	BAJO	1	1	1	1	4	BAJO	1	1	1	1	4	BAJO	2	1	3	BAJO	25	BAJO
26	4	3	3	3	13	ALTO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	7	MEDIO	63	MEDIO
27	4	4	4	4	16	ALTO	4	3	4	4	4	19	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	8	ALTO	75	ALTO
28	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	57	MEDIO
29	3	4	4	2	13	ALTO	3	3	2	3	3	14	MEDIO	3	4	3	2	12	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	3	3	6	MEDIO	59	MEDIO
30	4	3	2	2	11	MEDIO	1	2	2	2	2	9	BAJO	2	2	3	2	9	BAJO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	2	6	MEDIO	50	BAJO
31	3	4	3	2	12	MEDIO	2	3	2	3	2	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	2	6	MEDIO	57	MEDIO
32	2	3	3	3	11	MEDIO	1	3	3	3	2	12	MEDIO	3	3	2	2	10	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	3	3	6	MEDIO	52	MEDIO
33	3	4	3	3	13	ALTO	2	4	2	3	3	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	4	4	4	15	MEDIO	3	3	6	MEDIO	59	MEDIO
34	3	2	2	2	9	BAJO	3	3	2	2	3	13	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	51	BAJO
35	4	3	3	3	13	ALTO	3	1	3	3	3	13	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	3	3	1	1	8	BAJO	3	1	4	BAJO	52	MEDIO
36	5	5	3	5	18	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	3	18	ALTO	3	5	5	5	18	ALTO	5	5	10	ALTO	89	ALTO
37	3	4	4	3	14	ALTO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	59	MEDIO
38	2	3	3	2	10	BAJO	2	2	3	3	4	14	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	4	BAJO	46	BAJO
39	2	3	4	1	10	BAJO	1	1	1	1	1	5	BAJO	2	2	2	1	7	BAJO	4	4	4	3	15	MEDIO	2	3	5	MEDIO	42	BAJO
40	3	4	3	3	13	ALTO	3	4	3	4	3	17	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	4	3	7	MEDIO	65	MEDIO
41	2	2	1	2	7	BAJO	1	1	1	1	2	6	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	2	6	MEDIO	42	BAJO
42	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	57	MEDIO
43	3	3	4	4	14	ALTO	4	4	4	3	3	18	ALTO	4	3	3	4	14	MEDIO	4	3	4	3	14	MEDIO	3	4	7	MEDIO	67	MEDIO
44	2	3	2	3	10	BAJO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	3	2	5	MEDIO	55	MEDIO
45	2	3	3	3	11	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	3	3	6	MEDIO	58	MEDIO
46	3	3	3	4	13	ALTO	2	3	3	3	1	12	MEDIO	3	3	3	1	10	MEDIO	5	5	5	4	19	ALTO	4	3	7	MEDIO	61	MEDIO
47	3	4	4	4	15	ALTO	4	4	2	4	2	16	MEDIO	4	4	4	3	15	ALTO	4	5	5	5	19	ALTO	5	4	9	ALTO	74	ALTO
48	2	3	3	3	11	MEDIO	3	3	3	3	2	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	4	4	4	15	MEDIO	3	3	6	MEDIO	57	MEDIO
49	3	3	2	2	10	BAJO	2	2	2	3	3	12	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	3	2	5	MEDIO	54	MEDIO
50	5	5	4	5	19	ALTO	3	4	4	4	4	19	ALTO	5	5	3	4	17	ALTO	4	3	5	5	17	ALTO	4	3	7	MEDIO	79	ALTO

51	3	4	4	1	12	MEDIO	2	3	2	3	2	12	MEDIO	4	3	3	2	12	MEDIO	4	1	5	5	15	MEDIO	5	3	8	ALTO	59	MEDIO
52	3	2	3	3	11	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	3	2	9	BAJO	2	4	4	3	13	MEDIO	2	2	4	BAJO	47	BAJO
53	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	4	7	MEDIO	58	MEDIO
54	4	4	4	4	16	ALTO	3	4	3	4	4	18	ALTO	4	4	4	3	15	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	8	ALTO	73	ALTO
55	3	4	3	2	12	MEDIO	1	3	4	4	2	14	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	4	4	3	15	MEDIO	4	3	7	MEDIO	62	MEDIO
56	2	3	3	3	11	MEDIO	2	3	2	2	2	11	BAJO	3	3	2	2	10	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	3	3	6	MEDIO	53	MEDIO
57	2	3	1	2	8	BAJO	3	2	3	3	2	13	MEDIO	2	3	1	2	8	BAJO	1	3	2	3	9	BAJO	1	4	5	MEDIO	43	BAJO
58	2	3	4	2	11	MEDIO	2	3	3	3	2	13	MEDIO	4	3	2	2	11	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	2	5	MEDIO	52	MEDIO
59	3	4	3	4	14	ALTO	2	4	3	4	2	15	MEDIO	4	4	2	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	60	MEDIO
60	4	4	4	4	16	ALTO	3	4	3	4	4	18	ALTO	4	4	4	3	15	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	8	ALTO	73	ALTO
61	3	4	3	2	12	MEDIO	1	3	4	4	2	14	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	4	4	3	15	MEDIO	4	3	7	MEDIO	62	MEDIO
62	2	3	3	3	11	MEDIO	2	3	2	2	2	11	BAJO	3	3	2	2	10	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	3	3	6	MEDIO	53	MEDIO
63	2	3	1	2	8	BAJO	3	2	3	3	2	13	MEDIO	2	3	1	2	8	BAJO	1	3	2	3	9	BAJO	1	4	5	MEDIO	43	BAJO
64	2	3	4	2	11	MEDIO	2	3	3	3	2	13	MEDIO	4	3	2	2	11	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	2	5	MEDIO	52	MEDIO
65	3	4	3	2	12	MEDIO	2	4	3	3	1	13	MEDIO	3	2	3	1	9	BAJO	3	5	5	4	17	ALTO	4	3	7	MEDIO	58	MEDIO
66	3	3	2	3	11	MEDIO	4	4	3	4	3	18	ALTO	3	2	3	2	10	MEDIO	2	5	5	1	13	MEDIO	5	3	8	ALTO	60	MEDIO
67	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	3	2	3	12	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	2	5	MEDIO	52	MEDIO
68	4	3	2	3	12	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	4	4	3	2	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	3	3	6	MEDIO	57	MEDIO
69	4	3	5	3	15	ALTO	4	3	4	4	4	19	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	3	4	4	4	15	MEDIO	3	3	6	MEDIO	71	ALTO
70	2	4	3	4	13	ALTO	4	4	4	3	1	16	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	3	3	6	MEDIO	63	MEDIO
71	3	5	1	4	13	ALTO	3	4	2	3	2	14	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	4	2	5	5	16	ALTO	3	4	7	MEDIO	64	MEDIO
72	2	4	3	4	13	ALTO	4	3	3	4	3	17	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	9	ALTO	71	ALTO
73	3	3	2	3	11	MEDIO	2	2	2	3	2	11	BAJO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	4	3	7	MEDIO	55	MEDIO
74	3	2	3	4	12	MEDIO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	3	3	3	2	11	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	4	3	7	MEDIO	58	MEDIO
75	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	6	MEDIO	57	MEDIO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y abastecimiento de medicamentos en el personal de farmacia de una red de salud de Ancash, 2022", cuyo autor es APAICO MENDOZA ALEXANDER, 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.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX <b>DNI:</b> 40809471 <b>ORCID</b> 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 29-07- 2022 15:26:20

Código documento Trilce: TRI - 0374744