



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Farmacia y Bioquímica**

Gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

Tesis para optar el título de Especialista en Farmacia Hospitalaria

**Autora: Samamé Trelles, Yessica Paola**

ORCID: 0009-0000-6065-686X

**Lima-Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Samamé Trelles Yessica Paola egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y  Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica/  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“GESTIÓN DE SUMINISTRO EN PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, DISPOSITIVOS E INSUMOS MÉDICOS Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE - LIMA, 2022”**. Asesorado por el docente: Antonio Guillermo Ramos Jaco con DNI 04085562 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0491-8682> tiene un índice de similitud de 20 (veinte) % con código oid:14912:243610782 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1

Samamé Trelles Yessica Paola

DNI: 09650932

.....  
 Firma de autor 2

Apellidos y Nombres

DNI:



.....  
 Firma

Antonio Guillermo Ramos Jaco

DNI: 04085562

Lima, 19 de junio de 2023

## **Tesis**

Gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue –  
Lima, 2022

## **Línea de investigación**

Salud, evaluación de servicios.

## **Asesor**

Mg. Ramos Jaco Antonio Guillermo

ORCID: 0000-0002-0491-8682

### **DEDICATORIA:**

Primero a Dios por permitirme llegar a este momento de mi vida.

A mi familia por darme el soporte y la fuerza de seguir adelante..

## **AGRADECIMIENTO**

A la institución por el apoyo incondicional. A los maestros que con sus experiencias profesionales.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	v
SUMARY	vi
INDICE	vii
INTRODUCCION	9
CAPITULO I: El Problema	10
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Delimitaciones de la investigación	16
CAPITULO II: Marco teórico	17
Antecedentes de la investigación	17
Bases teóricas	23
Formulación de hipótesis	32
CAPITULO III: Metodología	34
Metodología de la investigación	34
Enfoque investigativo	343
Tipo de investigación	34
Diseño de investigación	34

Población y muestra	35
Variables operacionalización	36
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
Procesamiento y análisis de datos	38
Aspectos éticos	39
CAPITULO IV: Presentación y discusión de los resultados	40
Resultados	40
Prueba de hipótesis	46
Discusión de resultados	50
CAPITULO V: Conclusiones y recomendaciones	52
Conclusiones	52
Recomendaciones	
CAPITULO VI: Bibliografía	54
ANEXOS	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	25
Figura 2	28
Figura 3	40
Figura 4	41
Figura 5	42
Figura 6	43
Figura 7	44
Figura 8	45

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	40
Tabla 2	41
Tabla 3	42
Tabla 4	43
Tabla 5	44
Tabla 6	45
Tabla 7	46
Tabla 8	47
Tabla 9	48
Tabla 10	49

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo**: determinar la relación existe entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

**Método**: Se realizó una investigación de tipo: básica, diseño: no experimental, de nivel correlacional, método : hipotético - deductivo, con enfoque cuantitativo; tomando una muestra total 365 clientes, siendo un total 6728 la población, para lo cual se utilizó como técnica la encuesta aplicando un cuestionario de 20 preguntas; para la evaluación de gestión de suministro (15) y satisfacción de los pacientes (5), se utilizó para el análisis estadístico el programa SPSS 25 y prueba de correlación de Spearman, se utilizó un instrumento que pasó por la validación de tres expertos; obteniéndose un Alfa de Cronbach de  $\alpha=0.887$  la cual se interpreta como de excelente confiabilidad. Obteniendo como **resultado** que de acuerdo a los instrumentos aplicados y las variables estudiadas los siguientes resultados: análisis inferencial se halló una significancia de  $p=0,01$  y un coeficiente de correlación de  $Rho=0,580$ (positiva moderada), las dimensiones estudiadas, planificación se obtuvo  $Rho=0,465$  con una significancia de  $p=0,01$ , en relación al abastecimiento obtuvo como resultado  $0,404$  y una significancia de  $p=0,01$ , con respecto a almacenamiento se obtuvo una significancia  $0,01$  y un  $Rho$  de  $0,461$ . **conclusión**: que sí existe relación entre la gestión de suministros de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de los pacientes en farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2022 y los parámetros obtenidos son positiva a moderada.

**Palabras clave**: farmacia, pacientes, planificación, suministro.



## SUMMARY

The present investigation had as objective: to determine the relationship between the supply management of pharmaceutical products, medical devices and supplies and the satisfaction of patients treated in the pharmacy of the Hipólito Unanue National Hospital - Lima, 2022. Method: A type of investigation was carried out. : basic, design: non-experimental, correlational level, method: hypothetical - deductive, with a quantitative approach; taking a total sample of 365 clients, with a total population of 6728, for which the survey was used as a technique, applying a questionnaire of 20 questions; for the evaluation of supply management (15) and patient satisfaction (5), the SPSS 25 program and Spearman's correlation test were used for the statistical analysis, an instrument that went through the validation of three experts was used; obtaining a Cronbach's Alpha of  $\alpha=0.887$  which is interpreted as having excellent reliability. Obtaining as a result that according to the instruments applied and the variables studied the following results: inferential analysis, a significance of  $p=0.01$  and a correlation coefficient of  $Rho=0.580$  (moderate positive), the dimensions studied, planning were found. obtained  $Rho= 0.465$  with a significance of  $p=0.01$ , in relation to the supply it obtained as a result  $0.404$  and a significance of  $p=0.01$ , with respect to storage a significance of  $0.01$  and a  $Rho$  of  $0.461$  was obtained. conclusion : that there is a relationship between the management of supplies of pharmaceutical products, devices and medical supplies and patient satisfaction in the pharmacy of the Hipólito Unanue National Hospital, Lima 2022 and the parameters obtained are positive to moderate.

Keywords: pharmacy, patients, planning, supply

## INTRODUCCIÓN

En el capítulo I se caracteriza por el planteamiento del problema así mismo también como el problema general y los problemas específicos; también el objetivo general como los objetivos específicos, mostrados respectivamente en la investigación. Además, se justificará del presente trabajo de investigación de 3 tipo, teórica, metodológica y práctica. También se muestran las limitaciones. En el Capítulo II, se caracteriza por el marco teórico, el cual brinda a mayores rasgos el tema de investigación. Definiciones claras y exactas de los términos pertinentes al tema. En el Capítulo III se caracteriza por la metodología de la investigación, dicha es descriptiva, con enfoque cuantitativo. Capítulo IV: Presentación y Discusión de Resultados. El software utilizado fue el SPSS versión 25 y se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman con nivel de significancia del 0.01%. Se presentó los resultados obtenidos y se formuló la discusión de los resultados obtenidos, se comparó con trabajos de investigación las similitudes y diferencias con otros resultados considerados en los precedentes de la investigación. También se probó la prueba de hipótesis dando como resultado que sí existe correlación positiva moderada. En el Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Se describen diversas terminaciones las cuales se obtuvieron respecto a la relación de las variables y dimensiones; de la misma forma se detalla la población estudiada y se da algunas sugerencias para elevar la satisfacción de los pacientes que hacen uso del servicio de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad la competitividad entre los diferentes centros de salud, llegan a estar relacionados con calidad y las cadenas de suministro, notándose el incremento en la necesidad de contratar los procesos apropiados para el negocio en el ámbito de la salud. Sin embargo, esto no involucra el hecho de que dichos desarrollos lleguen a ser vistos como no estratégicos, sino que estos centros de salud apliquen una estrategia mejorada como es el caso de la asistencia y el servicio al cliente.<sup>1</sup>

Perú mantiene un sistema de atención sanitaria descentralizado, administrado por cinco entidades: el Ministerio de Salud (MINSA), que ofrece servicios de salud para el 60% de la población; EsSalud, que cubre el 30% de la población; y las Fuerzas Armadas (FFAA), la Policía Nacional (PNP), y el sector privado, el 10% restante.<sup>2</sup> Como podemos apreciar el sistema de salud peruano se caracteriza por una importante fragmentación y segmentación con escasa integración horizontal, tanto en la definición de obligaciones como en la producción de servicios.<sup>3</sup>

En nuestro sistema de salud los hospitales por su complejidad, requieren de una administración y gestión eficaz porque se trata de valorar el nivel de la calidad de la salud y la vida de las personas, razón por la cual es necesario conocer la forma como se gestionan los hospitales y sus servicios identificando sus fortalezas y debilidades, como

aspectos críticos en los procesos que afectan la atención de los pacientes en los servicios que brinda.<sup>4</sup>

Franco y Castañeda, aseveran que las empresas son exitosas, en la medida que éstas logren gestionar sus cadenas de suministro de medicamentos, lo que incluye la planificación, así como el manejo actividades relacionadas en el abastecimiento, adquisición, procesado y gestión logística de insumos ya sea en bienes y/o servicios. Así, Amazon, consiguió vender por arriba de US. 100 millones, consolidando su dominio en el mercado por los cambios en el almacenamiento, la producción, las opciones de entrega, la tecnología en la gestión de los pedidos, el control de inventarios y la distribución.<sup>5</sup> La cadena del suministro de medicamentos es toda una red en la que se brindan servicios y las opciones de la distribución que efectúa la compra de materias, así como la conversión de estas materias en otros productos intermediarios y productos finalizados, y finalmente la distribución de estos.<sup>6</sup> Es una coordinación generalizada y estratégica en las actividades usuales de los negocios, así como las tácticas en una empresa y todos los comercios en el interior de la gran cadena de suministro de medicamentos, para mejorar el rendimiento futuro de todas las empresas y las relacionadas a medicamentos en su totalidad.<sup>7</sup>

En el Perú se sabe que el 30% de las empresas formales aceptan el sistema laboral, pero la problemática es cuando se posponen algunos pagos debido a que lo consideran elevados, sin evaluar que tener a los colaboradores desmotivados porque no les pagan, genera mayor improductividad, pues son una pieza básica y se evidencia que cuando el colaborador se siente motivado y comprometido con su labor implica más de 100% de productividad comparada con el colaborador no satisfecho con sus labores, razón por la cual es mandatorio aplicar unas buenas prácticas laborales además una eficiente comunicación en el área de trabajo para lograr que se informen de los beneficios que

tienen.<sup>8</sup> Un estudio indica que ALICORP, es una empresa valorada por 64% de los directivos sondeados por la encuestadora Ipsos Perú, como la compañía peruana que posee la más óptima cadena de suministro. Aun cuando hacia el 2014 tuvo inconvenientes financieros que lograron impactar en los productos obtenidos, se encontró que la gestión de sus registros es próspera y su ROA logrará mantener una inclinación favorable futura. Por otro lado, en esta misma investigación se logró concluir que en los aspectos de las cadenas de suministro se imponen las empresas de retail y uso masivo.<sup>9</sup> En un estudio del Gerente de Comercio Internacional del Banco Mundial, demostró que, en nuestro Perú, las empresas logran una productividad muy baja, porque existen algunos factores de productividad prosperan lentamente, aunado a un fraccionamiento del mercado sin competitividad, esto a su vez logra que la productividad y el crecimiento de las empresas se estanque, lo que es un problema, pero también es una oportunidad para mejorar. En el Perú, se visualiza que en servicios hay empresas menos eficientes, pero en franco crecimiento comparado con otros sectores.<sup>10</sup> La presente investigación realiza una revisión de la situación y problemática actual de los procesos de la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.

Se investigó en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, porque en varias ocasiones los pacientes manifestaron su disconformidad por la cadena de suministro, lo cual se analizaron las dimensiones. Motivo en el cual, a la problemática, se planteó hacer un estudio de gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 El Problema General**

¿Qué relación existe entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?

### **1.2.2 Los Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la planificación de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el abastecimiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el almacenamiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?

## **1.3. Los Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. El Objetivo General**

Determinar la relación existe entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

### **1.3.2. Los Objetivos Específicos**

- Determinar la relación que existe entre planificación de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el abastecimiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el almacenamiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Este trabajo realiza un gran aporte al aplicar de un buen manejo administrativo no faltara productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y los pacientes estarán satisfechos, considerando que las opiniones externos son cada vez más significativas, donde los usuarios son el principal objetivo de las instituciones de salud, brindando una atención que supera los parámetros de calidad establecidos, pero que también cubre la satisfacción del usuario y otras necesidades. Este proyecto tomará como base teórica la

investigación de variables de cadena de suministro de medicamentos y su repercusión en la satisfacción.<sup>11</sup>

También se debe hablar de fortalecer la política de atención farmacéutica para todos los usuarios sin excepción. El establecimiento necesita mejorar su servicio al usuario y todo el personal de cumplimiento<sup>(12)</sup>.

Es importante considerar que, a nivel internacional, existe una Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP), que trabaja conjuntamente con la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta misma brinda lineamientos sobre estándares de Calidad y buenas prácticas, juegan un papel importante. las necesidades de estos deben adaptarse al contexto o las realidades de cada país<sup>(13)</sup>.

#### **1.4.2. Metodológica**

La investigación posee como objetivo determinar la relación entre la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos. Además, se consideraron los métodos de investigación científica. Se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal no experimental con correlación y niveles descriptivos. Se recopiló la información necesaria utilizando como técnica, la encuesta y esto, debido a que ayudará a evaluar ambas variables y con esto a su vez se espera conocer acerca de la relación entre atención farmacéutica y la satisfacción del consumidor, gracias a la herramienta de cuestionario que se ha utilizado y que ha sido aprobado por expertos en esta asignatura.

#### **1.4.3. Práctica**

Gracias a la investigación se han identificado los principios básicos de la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos. A su

vez, desea que de los resultados obtenidos se realicen mejoras, se demuestre algunas falencias y denotar lo que se puede mejorar.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Delimitación Temporal**

La información presentada se tomará dentro del 2022, considerando únicamente lo mencionado se va a recolectar información, durante el tiempo señalado.

### **1.5.2. Delimitación Espacial**

El estudio se realizará en Hospital Nacional Hipólito Unanue, Distrito de El Agustino.

### **1.5.3. Delimitación de Recursos**

La investigación se ha realizado, bajo estricto apoyo de un asesor metodológico, temático y un estadístico. También se contó con el respaldo por la institución Hospital Nacional Hipólito Unanue. El instrumento a usar en esta presente investigación será de forma virtual como presencial. Los encuestados participarán de la investigación de manera voluntaria y gratuita. La presente investigación fue autosustentable, por parte de los investigadores.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacional

**Beraún (2020)**, En su trabajo “Las prácticas de las cadenas de abastecimiento, de las empresas productoras de uva en Ica y su conexión con la salida al mercado de USA en el transcurso del estadio 2012 al 2018”. **Objetivo:** encontrar qué relación existe entre las etapas integradas de las empresas que producen con las exportaciones a USA. **Metodología:** El enfoque es cuantitativo, el diseño de tipo no experimental, de corte transversal y se utilizaron encuestas a las empresas que producen señalando las variables más representativas en las exportaciones de acuerdo a la experiencia en el sector. **Resultados:** Todas las experiencias que conforman la totalidad de la cadena de suministro. De las 30 empresas que se analizó, las que se relacionan con la organización de las ventas y operaciones si tienen relación con la salida de uva fresca a USA. **Conclusiones:** A pesar que la gestión de transporte es positivo en la cadena de abastecimiento, pocas son las compañías que logran invertir en cadenas de frío pues generan altos costos.<sup>14</sup>

**Manrique M., et al. (2019)**, en su trabajo: “Gestión de cadena de suministro de medicamentos: una mirada desde la perspectiva teórica” **Objetivo:**

describir aspectos con mayor relevancia en la gestión de la cadena de suministro de medicamentos, considerando como referentes las teorías de Ballou (2004); Chopra y Meindl (2008); Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008); López (2008); Pulido (2014), y otros. **Metodología:** La revisión de metabolitos primarias y secundarias además del análisis y contrastación llevó a hacer visible que el logro del éxito en la cadena de suministro de medicamentos depende de la capacidad para integrarse e interrelacionarse en las empresas. **Resultados:** Cada eslabón para llegar al público objetivo debe tener los estándares y referencias para lograr consecuencias favorables en todo el eslabón: abastecimiento, producción, distribución y comercialización es relevante. **Conclusiones:** el estudio de las fases de gestión y control permite a las empresas aumentar la productividad, lograr mayor competitividad y viabilizar así su participación en todos los mercados.<sup>15</sup>

**Deloitte (2019).** En su trabajo: “Eficiencia en la cadena de suministro de medicamentos estudio comparativo de prácticas y tendencias en México”.  
Objetivo: Es comparar prácticas y tendencias que brinden percepciones exclusivas en los retos claves que se enfrentan en cadena de suministro de medicamentos, y un balance por el tamaño de las empresas y las industrias. Metodología: La encuesta se realizó con la participación de líderes de cadena de suministro de medicamentos de variadas industrias en México, se obtuvieron 89 respuestas. La información se tomó desde finales del 2017 hasta inicios del 2019. Resultados: En promedio, el 49% de las empresas, 2% más que el año anterior, han logrado tercerizar alguna área de la Cadena de Suministro de medicamentos como una forma de sus estrategias enfocadas a su principal comercio, sin embargo, el 26% de directivos muestran duda en el proceso de tercerización de las áreas de la Cadena de Suministro de medicamentos. Conclusiones: El informe abarca el

estado actual y retos clave que enfrenta la función de la Cadena de Suministro de medicamentos, incluyendo facilitadores como la Tecnología, la Tercerización y el Capital Humano.<sup>16</sup>

**Lobuteva L, et al (2020)** en su investigación tuvieron como objetivo *“evaluar la satisfacción del cliente con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento que utilizan el enfoque del modelo Kano”*. Empleó el diseño no experimental, transversal y aplicó un cuestionario transversal a 508 personas. Siguiendo las categorías del modelo Kano, sus resultados, incluyeron dos elementos, información necesaria y relevante, y, por otro lado, características y posibilidad del producto a comprar, estos dos elementos se vincularon al alto nivel de satisfacción entre 2,50 y 2,81 respectivamente, el elemento de información que logro la satisfacción de usuarios fueron los precios de los medicamentos alternativos y la asesoría farmacéutica. Concluyéndose que, la satisfacción de los usuarios fue alta, gracias a una buena información respecto a los precios y la consejería farmacéutica.<sup>17</sup>.

**Choque, et al., (2019)** su objetivo de su investigación fue *“determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019”*. Estudio cuantitativo, correlacional, transversal, teniendo como población clientes internos y externos de diferentes farmacias de la ciudad de Sucre. Referente a la percepción del cliente externo, resultado que la mayor parte fue el sexo femenino (61,11%), buena localización y fácil acceso a la farmacia (53,7%), según horario de atención (59,26%), del personal farmacéutico según trato y amabilidad (56,48%), en sala de espera (43,52%) siendo un resultado regular. En cuanto al cliente interno, se

obtuvo resultados buenos en sala de espera (50,94%), horario de atención (41,51%). Concluyéndose que ambos clientes, externos e internos, perciben un buen grado de satisfacción<sup>18</sup>.

### 2.2.2 Antecedentes Nacionales

**Bellido et al. (2021)**, en su tesis” “Propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el sector público a partir de un modelo conceptual” donde el **Objetivo:** principal la satisfacción de sus necesidades del cliente y, a partir de ello, obtener información de la demanda desde la prescripción de la receta y dispensación de los medicamentos, con un sistema informático integrado que permita actuar a todos los agentes de la cadena, para garantizar la disponibilidad de los productos en todos los niveles. **Metodología:** Se presenta una revisión de literatura y marco teórico enmarcados en la cadena de suministro, obtenido de fuentes de información como libros, artículos científicos, investigaciones empíricas e informes de organizaciones internacionales y de salud. La presente investigación realiza una revisión de la situación y problemática actual de los procesos de programación, adquisición, almacenamiento, y distribución. Se seleccionó a los medicamentos como elemento trazador de la cadena de suministro de los productos farmacéuticos dispositivos médicos. Se presenta una revisión de literatura y marco teórico enmarcados en la cadena de suministro. **Resultado:** Los resultados del análisis de la cadena de suministro actual establecen que la cadena de suministro tiene recursos tangibles que deben ser optimizados para mejorar su desempeño en beneficio de los pacientes. **Conclusiones.** el presente trabajo de investigación será una fuente de información que permitirá extrapolar este

planteamiento a nivel nacional y aplicarlo a cadenas de suministro de otros sectores.<sup>19</sup>

**Febres y Mercado (2020)** su investigación tuvo como objetivo “*determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión*” el estudio fue observacional, descriptivo, de corte transversal, tuvieron a 292 pacientes como muestra, aplicando una metodología con el cuestionario estandarizado modelo SERVQUAL. Obtuvieron como resultado que el 61% de pacientes fueron mujeres y 39% hombres. Los valores porcentuales se dieron con las dimensiones seguridad con 86,8 % y empatía con 80,3 % de satisfacción. En lo que respecta a una insatisfacción del usuario, la insatisfacción más alta la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con 57,1 %, capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5%. Concluyeron y recomendaron que el sistema de salud debe aumentar estrategias de mejora de los servicios de atención para así proporcionar una atención adecuada y de calidad a los usuarios<sup>20</sup>.

**Checya (2019)**, en su investigación “*Propuesta de mejora en la cadena de suministro de medicamentos de una empresa de fabricación, comercialización y servicios en la ciudad de Arequipa*”, **Objetivo:** Realizar una propuesta de mejora de la cadena de suministro de medicamentos en la organización, para aumentar la satisfacción de los clientes finales logrando una mayor rentabilidad, **Metodología:** se desarrolló en 4 secciones, la 1°abarca la problemática en el almacén y logística, la 2° describe la conceptualización de la cadena de suministro de medicamentos , de las propuestas desarrolladas, indicadores procedimentales logísticos, inventario y procedimientos; en la 3°

describe las actividades de la empresa; la 4° señala el diagnóstico del almacén y logística; **Conclusión:** se desarrolló la propuesta de mejora ayudado en la mejora de las deficiencias en el proceso productivo organizacional y la evaluación de las propuestas iniciando con indicadores económicos para elegir las decisiones mejores.<sup>21</sup>

**Díaz y Yampi. (2018)** su investigación tuvo como objetivo “*establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima*”. Estudio descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. Se tuvo de población 91346 y de muestra 383 clientes. Aplicaron un cuestionario con Modelo SERVPERF tipo escala de Likert, que consta de 22 preguntas. En su análisis estadístico, obtuvieron un nivel de satisfacción de acuerdo a los siguientes valores: 1,00 – 3,00 (baja), 3,01 – 5,00 (media) y 5,01 – 7,00 (alta), donde la satisfacción obtuvo 6,24, en resultados porcentuales la satisfacción obtuvo 91,3%, en la cual el sexo masculino percibe una buena satisfacción 94% y el sexo femenino 92%, siendo similares el nivel de satisfacción de ambos géneros. Concluyó, que la atención recibida en las farmacias Mifarma a los clientes del Sector Angamos de Surquillo – Lima en el año 2017 es satisfactoriamente alta <sup>22</sup>.

**Pacahuala, (2018)** en su investigación se plantearon como objetivo, “*determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero - Abril 2018*”. Siendo una investigación descriptiva, de tipo no experimental, y correlacional, con corte transversal, para conocer el grado de satisfacción del usuario se midió en escala de Likert. La muestra fue de 374 usuarios, donde se tuvo en cuenta a los que

adquieren medicamentos con o sin receta médica, utilizaron la técnica de encuesta de 20 preguntas, con un instrumento de evaluación respecto a los objetivos, SERVQUAL. Obtuvieron que el 37,19% de usuarios se siente satisfecho a nivel de satisfacción, el 36,36% satisfecho en la calidad de atención. Han concluido, que los factores del nivel de satisfacción en los usuarios se deben a la atención profesional y al tiempo concedido para resolver sus dudas <sup>23</sup>.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumo médicos:**

La cadena de suministro de medicamentos es un grupo de empresas que comercializan servicios o productos. Una cadena de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos incluye las etapas del cumplimiento del pedido de un cliente. La cadena de suministro de medicamentos comprende tanto al fabricante como a los proveedores, transportistas, almacenes, minoristas, incluso a los mismos clientes.<sup>24</sup>

La gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos incluye un grupo asistencial y opciones para el suministro que ejecutan las funciones desde la adquisición de materiales, la transformación de ella y terminando con la distribución a los clientes finales.<sup>25</sup> Es la coordinación general con estrategia de las actividades usuales de negocios mediante funciones de negocios y los demás negocios de la gestión de suministro productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos, para superar el rendimiento futuro empresarial y de toda la gestión de suministro.<sup>26</sup>

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas ha propuesto la

Directiva Administrativa sobre la Gestión del Sistema Integrado de Suministros Público de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos ,y Productos Sanitarios - SISMED a fin de establecer los procesos técnicos y administrativos estandarizados y articulados respecto a la selección, programación, adquisición, almacenamiento, distribución y uso de productos farmacéuticos y productos sanitarios; así como la gestión de información, financiamiento supervisión monitoreo, evaluación en todas las dependencias y establecimientos de salud del Ministerio de Salud y en los Gobiernos Regionales.<sup>27</sup>

Es diferente la definición de gestión de cadena de suministro de medicamentos y logística; ésta es referida a las actividades en una organización única y cadenas de suministro de medicamentos son referidas a las redes de las empresas que laboran conjuntamente y se comunican para vender productos. Asimismo, la logística tradicional concentra las actividades desde la adquisición, distribución, mantenimiento y gestión de inventarios. Con esto se reconoce completamente la logística tradicional incluido el marketing, el desarrollo de los productos novedosos, las finanzas y el servicio a los clientes. El inventario repercute en el servicio a los clientes, y estos a la duración del pedido y al diseño de la red de comunicación; el sistema de logística debe evaluarse completo y no fraccionado. La cadena de suministro de medicamentos se debe construir desde los almacenes, los centros de distribución, stock movilizado, servicio de transporte y sistemas de información que permitirán un equilibrio adecuado entre los ingresos y el grado de servicio a los clientes diseñados.<sup>28</sup>

El tener la información de manera oportuna, logra controlar la incertidumbre, y esto es importante. Se mejora la eficiencia en la gestión de suministro de medicamentos al sincronizarse la demanda y la capacidad de suministro, mediante la información que permite conocer el stock y las estadísticas integrales de consumo. Las relaciones entre

el proveedor y el cliente en cada etapa de la cadena permiten disminuir el costo y el tiempo, así como efectivizar un modelo de respuesta a los clientes.<sup>5</sup>

### **Drivers en la cadena de suministro de medicamentos**

Existe un modelo orientado a la práctica de la gestión de suministro. Individualmente las empresas tienen sus propias características acerca de la necesidad y los retos en la operatividad, sin embargo, los problemas son siempre los mismos. Las empresas de cadena de suministro de medicamentos deben decidir individual o colectivamente en sus actividades en 5 áreas.<sup>28</sup>

### **Drivers de la cadena de suministro de medicamentos**

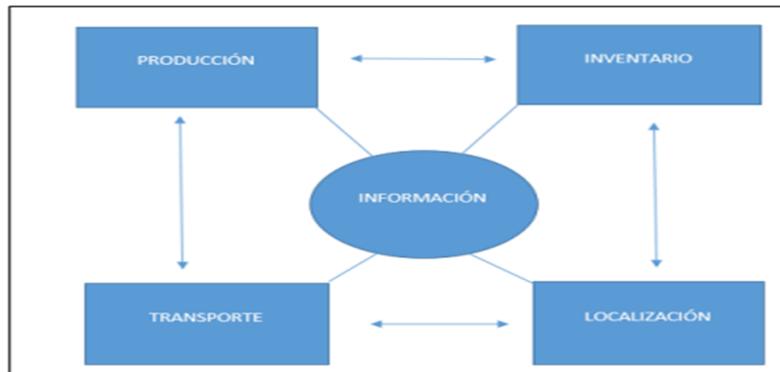


Figura 1: Fuente Essentials of Supply Chain Management – Michael Hugos.<sup>29</sup>

#### **2.2.1 Variable 1: Gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos**

**Definición:** La gestión de suministro se integra de las empresas que diseñan, producen y entregan productos a los clientes. La gestión de la cadena de suministro de medicamentos va desde la coordinación de producción, inventario, ubicación y transporte combinando mejor la respuesta, así como la proactividad en el rubro

atendidos. La gestión de esta cadena es para aumentar las ventas de bienes y servicios, mientras se reduce los costos del inventario y de operación.<sup>26</sup>

**El inventario:** Incluye todas las áreas de la cadena, desde las materias primas hasta los productos finales que tienen los fabricantes, distribuidores y minoristas a lo largo de la cadena de suministro de medicamentos. Los directivos decidirán el lugar al que deseen llegar equilibrando la capacidad de respuesta y eficiencia. El lograr mucho stock permite que la empresa soporte las probables necesidades fluctuantes de los usuarios. En cambio, tanto la producción y el almacenaje de los stocks significa costo, para llegar a tener alta eficiencia, el valor de los inventarios debe ser lo más bajo posible.<sup>22</sup>

**La satisfacción del cliente:** es uno de los principales indicadores que se utilizan para medir la lealtad del cliente y si este volverá a utilizar nuestro servicio, razón por la cual la logística de distribución debe de cumplir a cabalidad todas sus funciones, las cuales son: Entregar el producto al cliente final.<sup>30</sup>

**Localización:** Es el lugar de los locales de la cadena de suministro de medicamentos. Incluye las actividades a realizar en cada una de ellas. Para lograr capacidad de respuesta versus la eficiencia, la indecisión es decidir centralizar actividades para abaratar costos y eficiencia, o descentralizar en varios lugares que estén cerca de los clientes y proveedores.<sup>24</sup> Al decidir la ubicación, se deben considerar los factores relacionados con dicha ubicación incluyendo los costos de instalación, mano de obra, las habilidades disponibles, las condiciones estructurales, impuestos, y la cercanía a los proveedores y clientes. Estas decisiones son estratégicas pues implica mucho dinero a largo plazo.<sup>24</sup>

**Información:** Es la base sobre la cual se deciden. Es la interconexión entre las

actividades y operaciones en toda la cadena. En búsqueda de eficacia, las empresas tomarán buenas decisiones en sus operaciones. Esto maximizará la rentabilidad.<sup>23</sup>

#### **2.2.1.1. Dimensión 1: Planificación**

Anticiparse y satisfacer las futuras demandas. La información disponible se utiliza para proveer al futuro de manera eficiente en el control y desempeño de una empresa, orientando decisiones como: salir de un mercado que ya existe o introducirse en uno nuevo.<sup>5</sup>

**Compras:** Existen dos alternativas de compra (licitación privada y trato directo) que se usan de manera excepcional y descrita en la normativa antes indicada.<sup>31</sup>

**Referencia de precios:** Es el monto que se pagará por la compra de un servicio. En las cuales se reflejan al momento de hacer el pedido del producto.<sup>31</sup>

**Objetivo de la empresa:** Diversos estudios han evaluado el impacto de la revisión sistemática de la medicación conducida por el farmacéutico sobre variables de adecuación, recursos sanitarios y/o costes.<sup>31</sup>

**Información:** Se manifiesta en forma de Manuales, directivas, guías, bases de datos, mensajes, MOF, decretos.<sup>32</sup>

**Stock:** Según la Real Academia Española es: “Mercancías destinadas a la venta, guardadas en un almacén o tienda”.<sup>32</sup>

**Modelo SCOR:** Es una forma de conseguir una elevada comprensión de las operaciones dentro de la gestión de medicamentos y la manera como se

interrelacionan, se utiliza la investigación operativa de la cadena o modelo SCOR<sup>26</sup>

### Modelo SCOR

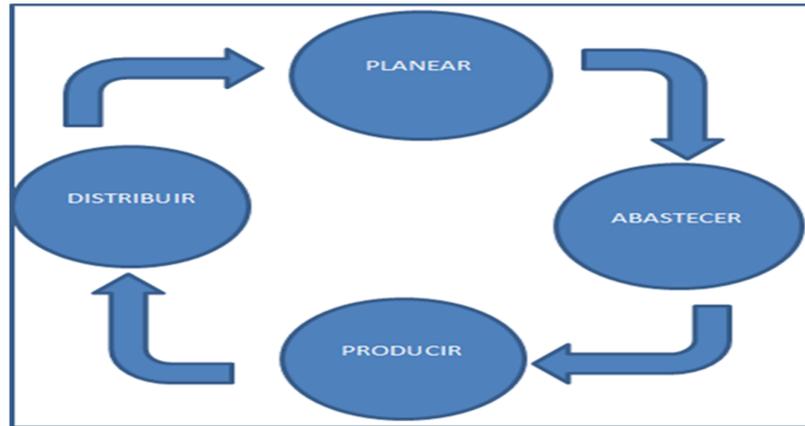


Figura 2: Fuente Essentials of Supply Chain Management – Michael Hugos<sup>29</sup>

#### 2.2.1.2 Dimensión Abastecimiento

Va desde la adquisición de los insumos para crear los productos y/o servicios. Comprende 2 operaciones: la compra de materiales y servicios y el crédito y las colecciones. Ambas tienen mucho impacto en la eficiencia.<sup>5</sup>

**Plazo de entrega:** Es el tiempo estimado en la dispensación y la garantía de que los productos lleguen al usuario final (pacientes), de manera rápida, segura y eficaz.<sup>33</sup>

**Proveedores:** La estructuración correcta de un suministro eficiente se da del cumplimiento operativo y estratégico de esfuerzos, con las diversas firmas que proveen de los productos requeridos, siendo apoyados por las redes de distribución en todas sus áreas y así obtendremos una ventaja competitiva, estas firmas deben integrarse desde el proceso inicial hasta la correcta y eficiente

entrega hacia los clientes.<sup>34</sup>

**Entrega de pedido:** Si los productos no se entregan de forma rápida, en cada requerimiento, pondremos en riesgo el esfuerzo general de mercantilizar. El contar con el producto requerido y un inventario eficiente son partes integrales de la comercialización.<sup>29</sup>

**Comunicación:** Es el flujo de información entre redes sean o no formales, que se encaminan según los roles de los flujogramas. La comunicación descendente son los mensajes que van desde la jefatura hacia los empleados en los niveles subordinados.<sup>34</sup>

**Existencia de medicamento:** Se controlan por los métodos de inventario general (Se realiza para la totalidad de los medicamentos e insumos al final del periodo fiscal. con fines contables., inventario periódico (Se realiza en intervalos prefijados por la institución) e inventario permanente (Se realiza cada vez que se produce un movimiento del medicamento o insumo. Ayuda a detectar más rápidamente cualquier inconsistencia.<sup>29</sup>

### 2.2.1.3 Dimensión Almacenamiento

Los almacenes de medicamentos se ubican usualmente en las capitales de región y, “en el caso de las DIRESA y las redes asistenciales del Seguro Social de Salud, éstas comparten usualmente el mismo ámbito geográfico de distribución. Los mecanismos de préstamos o transferencias entre almacenes no están claramente definidos, y usualmente no se realizan”.<sup>1</sup>

El Consejo Nacional de Salud (2013) señala que: “persisten deficiencias en la infraestructura, equipamiento y en las prácticas de almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos, los cuales afectan

la calidad de los productos y su oportuna distribución. Esto debido a que se han destinado insuficientes recursos para inversiones en la red de almacenamiento y distribución”.<sup>1</sup>

**Distribución:** Según el espacio la distribución es de acuerdo a cada función que se requiera realizar: almacenaje, recepción, despacho, oficina y servicios auxiliares.<sup>29</sup>

**Calidad de medicamentos:** Apropriado para el uso previsto, debe contar con registro sanitario.<sup>22</sup>

**Efecto de medicamentos:** “Objetivo básico y central del uso de fármacos, modificar el curso natural de la enfermedad disminuyendo su morbimortalidad”.<sup>35</sup>

**Adecuado:** Considerando la Real Academia Española es: Indicado para alguien o algo. Adecuado para ella.<sup>35</sup>

**Área de distribución:** Según el espacio la ubicación está de acuerdo a cada función que se pretenda ejecutar: almacén, recepción, compras, oficina y servicios auxiliares.<sup>29</sup>

**Atención al Cliente:** “El movimiento de producto terminado a los clientes es la atención al cliente, En esta área, el embarque hacia el lugar del cliente representa el destino final. La disponibilidad de un producto es una parte vital del esfuerzo de comercialización de cada participación de un canal. <sup>29</sup>

**Servicio al Cliente:** Lo más importante en la logística es la atención de los clientes manteniendo la eficacia en los costos. A pesar de su importancia, es muy difícil explicar qué es y especialmente cómo se hace. Así se define:

persona con la es agradable hacer negocios y ser empático con los clientes, es necesario más detalle para entender completamente este concepto. Filosóficamente, es la función logística para satisfacer la mercadotecnia.<sup>29</sup>

### 2.2.2 Variable 2: Satisfacción al Cliente

Es la verificación de la expectativa. Es decir, si se logran cumplir o se superan las expectativas del cliente respecto del proveedor. Y si, el desempeño percibido es menor del esperado, estará insatisfecho.<sup>36</sup>

**Dimensión Expectativa:** Usualmente se mueven entorno al servicio logístico básico ofrecido; es decir, el desempeño, la disponibilidad, y la confiabilidad.<sup>36</sup>

**Trato que recibe:** Es la consecuencia de cumplir un servicio. La aplicación y el interés, en parte, tienen su origen debido a los elementos diferenciadores del servicio (intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad).<sup>33</sup>

**Tiempo de espera:** Según la Real Academia Española es: Permanecer en un sitio hasta que llegue o suceda.<sup>32</sup>

**Confianza:** Son las características que engloba una persona o de una cosa ejemplo: importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, excelencia, clase, importancia, condición, (Mendoza J.2013)<sup>2</sup>

**Confortable:** Según la Real Academia Española es: Que produce comodidad.<sup>32</sup>

**Calidad de Atención:** “El movimiento de producto terminado a los clientes es la atención al cliente, En esta área, los clientes representan la última etapa, contar con los productos adecuados en el momento de ser requerido es fundamental del esfuerzo en la comercialización.<sup>36</sup>

Si no hubiera productos, al necesitar estos, se pondría en riesgo gran parte del esfuerzo general de comercialización. En la atención al cliente, el inventario y contar con los productos adecuados es imprescindible”.<sup>36</sup>

**Éxito del Cliente:** Es cumplir lo requerido por el cliente. Los pedidos se ubican en un nivel inferior, abajo que las expectativas por las percepciones anteriores.<sup>29</sup>

**Venta al Crédito:** Incluye algunos riesgos que obligan a la empresa a comercializar con mucha prudencia. Los deudores pueden provocar pérdidas si los créditos se dan libremente. Aquí, se debe añadir el gasto por la cobranza que pueden ser notarialmente cuando suben las cuentas dudosas o incobrables. Este tipo se efectúa con los clientes frecuentes y que tienen un consumo regular, algunas ventas son riesgosas, pero si hay mucha eficacia puede ser provechoso. Así, las empresas que dan crédito suben los precios de venta, para sufragar la incobrabilidad.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la planificación de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

- Existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.
- Existe relación significativa entre el almacenamiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

Se manejó el método hipotético-deductivo, estrategia de investigación que parte del método científico y la comprobación de hipótesis en base a los datos disponibles obtenidos en el estudio.<sup>37</sup>

### **3.2. Enfoque investigativo**

Enfoque cuantitativo porque utilizan variables y además porque el resultado es numérico, en base a análisis y de la recolección de los datos empíricos, se comprobó las hipótesis planteadas.<sup>38</sup>

### **3.3. Tipo de investigación**

Es un estudio de tipo básico, descriptiva ya que se recopila datos e informaciones, dado que la recolección de datos nos permite probar la hipótesis y responder a las preguntas planteadas.<sup>38</sup>

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de estudio es observacional y de corte transversal; observacional porque se limitó a observar las variables de estudio durante recopilación de datos; transversal porque la medición de los datos se realiza por única vez en un determinado periodo de tiempo.<sup>38</sup>

El nivel de investigación es correlacional, porque se mide dos variables y la relación que existe, sin ser manipuladas, estableciendo la relación estadística existente entre las variables calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario.<sup>38</sup>

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población estará constituida que hacen uso de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante 2 mes lo que hace la cantidad de 6727 pacientes.

**Inclusión:** pacientes varones o mujeres mayores de edad que cuenten con su receta médica.

**Exclusión:** personas sin receta médica, menores de edad, personas mentalmente discapacitadas y las personas que no quisieron participar de la encuesta. La muestra se realiza utilizando la fórmula de muestra para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población (constituida por 6727 personas, la población es finita)

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de Confiabilidad = 1.96 al cuadrado

p = 0.5 valor de la proporción que se desea estimar

q = 1-p

d = 0.05 (Error de estimación, máxima aceptada 5%)

Reemplazando:

$$n = \frac{(6727) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(6727-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 365 pacientes(muestra) ; se obtuvo una confiabilidad de: ,887

### 3.6. Tabla 1: Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Gestión de Suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos	Es el suministro de material, su transformación en un producto terminado y la distribución de estos productos a los clientes finales generando calidad en los procesos, incluye capacidad de respuesta, eficiencia y control para aumentar la ventaja competitiva, muchas empresas consideran que un sistema de cadena de suministro bien diseñado, implementado es una herramienta importante. (Navarro, 2019) <sup>3</sup>	Para la operacionalización de la variable 1 se realizará considerando las dimensiones: Planificación, abastecimiento, almacenamiento con sus respectivos indicadores utilizando la escala de medición ordinal politómica y la escala valorativa Nunca, Casi nunca, En ocasiones, Casi siempre, Siempre.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compras</li> <li>•Referencia de precios</li> <li>•Objetivo</li> <li>•Información</li> <li>•Stock</li> </ul>	Ordinal	1=Nunca 2=Casi nunca 3=En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre
			Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plazo de entrega</li> <li>•Proveedores</li> <li>•Entrega de pedidos</li> <li>•Comunicación</li> <li>•Existencia de medicamentos</li> </ul>		
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Área de distribución</li> <li>•Calidad de medicamentos</li> <li>•Efecto del medicamento</li> <li>•Adecuado</li> <li>•Distribución</li> </ul>		
satisfacción de los pacientes	Es el cumplimiento de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. (Morillo, 2016) <sup>4</sup>	La operacionalización de la variable 2, se realizará considerando la dimensión expectativa y sus indicadores respectivos también con la escala de medición ordinal politómica, y la escala valorativa nunca casi nunca, en ocasiones, casi siempre, siempre.	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>+Trato que recibe</li> <li>+Tiempo espera</li> <li>+Confianza</li> <li>+Confortable</li> <li>+Calidad de Atención</li> </ul>	Ordinal politómica	1=Nunca 2=Casi nunca 3=En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre

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

#### **3.7.1. Técnicas**

La técnica de investigación es la encuesta, la cual se empleó para el desarrollo del trabajo, consistiendo en la interrogación de las personas asistentes con el fin de obtener información necesaria para el estudio de investigación.

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

La técnica usada es la encuesta, y los datos utilizados en el proceso de investigación se diseñan partiendo de definir las dimensiones.

La complacencia de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Nacional Hipolito Unanue, se medirá mediante una escala Likert de 5 categorías (intervalos) donde 5= siempre, 4= casi siempre, 3= en ocasiones, 2= casi nunca y 1= nunca. Las percepciones se evaluaron a partir de 20 preguntas estratificadas en 4 dimensiones identificadas como de cadena de suministro: Elementos: planificación, abastecimiento, almacenamiento y satisfacción de clientes: Expectativa.

Las escalas serán validadas usando el coeficiente Alfa de Cronbach (porque las respuestas son politómicas). Así mismo el instrumento será validado a juicio de tres expertos en el tema (metodólogo, estadístico y temático).

Posteriormente a la aplicación del instrumento en la muestra indicada, se realizará el cuadro de resultados utilizando la prueba de Rho Spearman.

#### **3.7.3. Validación**

El proceso de validación empieza con la entrega de: la carta de presentación, certificado de validación y matriz operacional. Los instrumentos

son dos cuestionarios, que son sometidos a criterio y validez del juicio de algunos expertos, tres para ser exactos, con conocimientos en relación al tema. Los jueces expertos evaluarán el instrumento, sobre las variables respectivas para su validación.

### 3.7.4 Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se efectuó una prueba piloto con 20 usuarios del servicio de farmacia y se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach para la medición.

**Tabla 2 confiabilidad**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	364	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	364	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Una vez aplicada la encuesta, se utilizará para registrar la información el software estadístico SPSS versión 25 y Excel 2016. Estas herramientas permiten verificar el nivel de confiabilidad y la descripción detallada de los gráficos y estadísticas,

incluyendo la correlación de cada una de las variables del programa aplicando la Correlación de Spearman.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para garantizar los principios éticos del estudio se utilizaron los datos intactos se protegieron y respetaron a los encuestados en sus derechos individuales, su diversidad sociocultural, dignidad humana, identidad, privacidad; se utilizó el consentimiento informado para obtener el consentimiento voluntario para la participación de los clientes, además el estudio ha sido aprobado por el comité de ética de la universidad NORBERT WIENER.

Se obtuvo y analizó los datos muy rigurosamente y se interpretó los resultados con el fin de dar información válida y confiable, permitiendo alcanzar los objetivos enunciados en la investigación.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1: Gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos**

#### CADENA DE SUMINISTRO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	7	1,9	1,9	1,9
	MEDIA	210	57,7	57,7	59,6
	BAJA	148	40,4	40,4	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

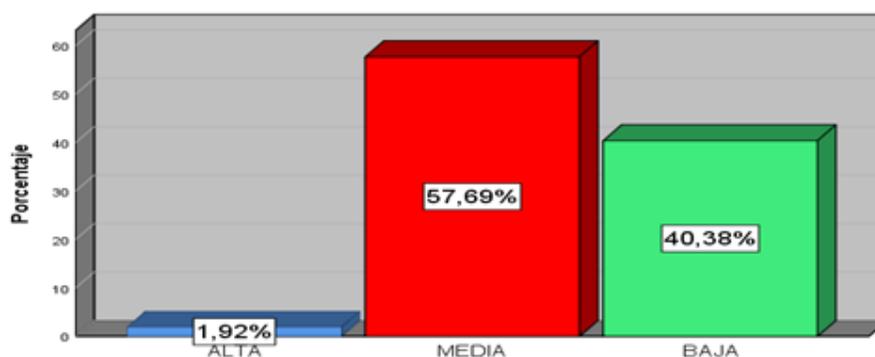


Figura 3: Elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 1 y figura 3, los hallazgos que se encontraron fueron que casi todos (98,4%) de los encuestados tuvieron una opinión media y baja de la cadena de suministro y solo el 1,92% de los clientes encuestados respondieron que la gestión de suministro es alta.

**Tabla 2: Satisfacción de los pacientes**

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY INSATISFECHO	19	5,2	5,2	5,2
	INSATISFECHO	224	61,5	61,5	66,8
	INDIFERENTE	122	33,2	33,2	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

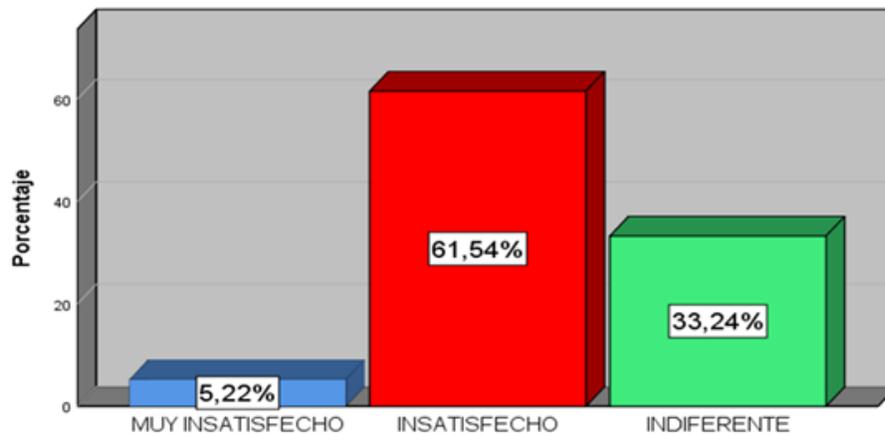


Figura 4: Elaboración propia

**Interpretación:** según la tabla 2 y figura 4 se contemplaron que hay una gran mayoría de usuarios insatisfechos (61,54%), sin embargo, un considerable porcentaje se encontró indiferente (33,24%), la opción satisfecho y muy satisfecho no se apreciaron.

**Tabla 3: Dimensión - Planificación**

PLANIFICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	24	6,3	6,3	6,3
	MEDIA	186	51,1	51,1	57,4
	BAJA	155	42,6	42,6	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

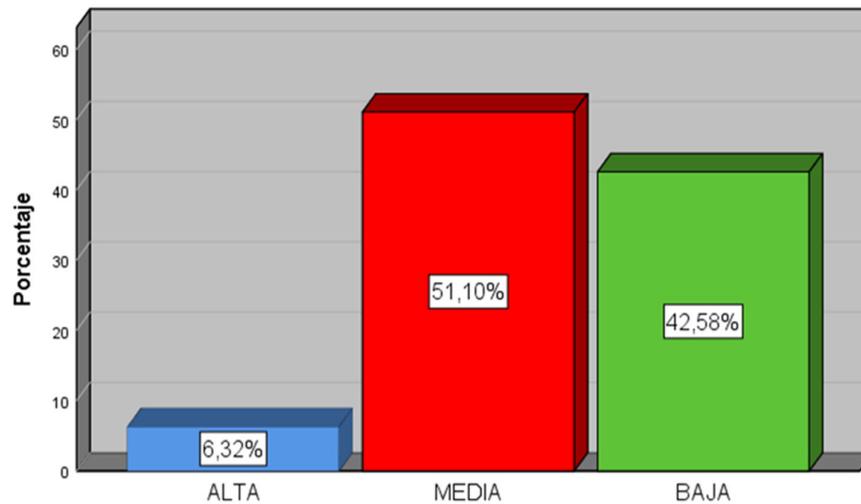


Figura 5: Elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 3 y figura 5 se evidenciaron que un gran número de encuestados consideraron que la planificación era media (51,10%) y un gran porcentaje contestaron que la planificación es baja (42,58%).

**Tabla 4: Dimensión - Abastecimiento**

<b>ABASTECIMIENTO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	21	5,8	5,8	5,8
	MEDIA	201	54,9	54,9	60,7
	BAJA	143	39,3	39,3	100,0
	Total	365	100,0	100,0	

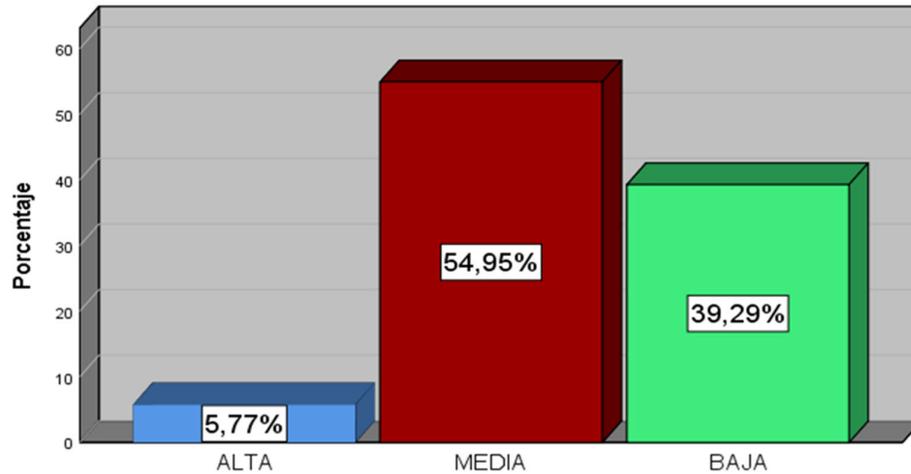


Figura 6: Elaboración propia

**Interpretación:** La tabla 4 y figura 6, se observaron que un gran número de clientes encuestados consideraron que existe un abastecimiento medio (54,95%) y un porcentaje considerable de encuestados consideraron que el abastecimiento es bajo (39,29%), por lo que la gran mayoría de los pacientes se encontraron insatisfechos.

**Tabla 5: Dimensión – Almacenamiento**

**ALMACENAMIENTO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ALTA	5	1,4	1,4	1,4
MEDIA	179	49,2	49,2	50,5
BAJA	180	49,5	49,5	100,0
Total	364	100,0	100,0	

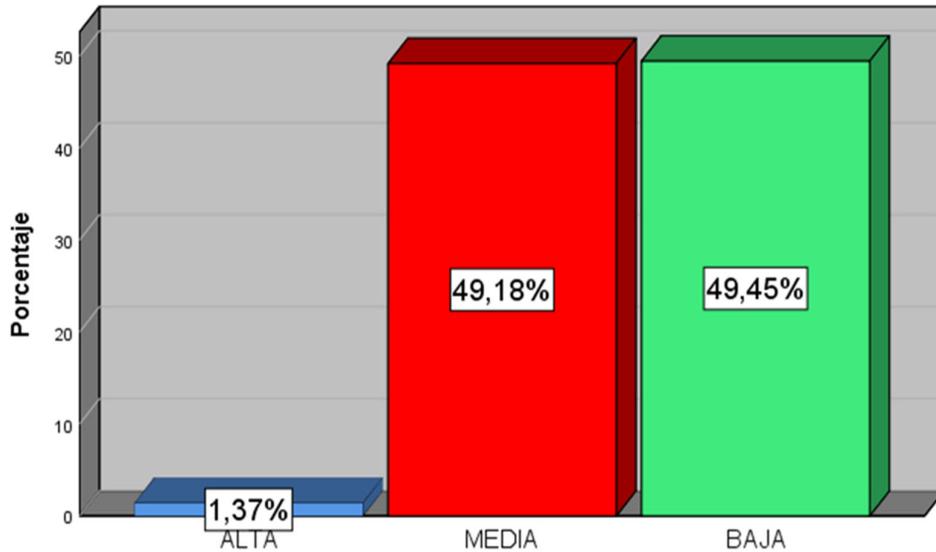


Figura 7: Elaboración propia

**Interpretación:** Según la tabla 5 y figura 7, se evidenciaron que un alto porcentaje de encuestados se tuvieron una opinión baja y media (98,63%) acerca del almacenamiento y un mínimo porcentaje (1,37%) considero el almacenamiento con un parámetro de alto en la farmacia de la Clínica San Gabriel.

**Tabla 6: Dimensión - Expectativa**

EXPECTATIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY INSATISFECHO	19	5,2	5,2	5,2
	INSATISFECHO	224	61,5	61,5	66,8
	INDIFERENTE	121	33,2	33,2	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

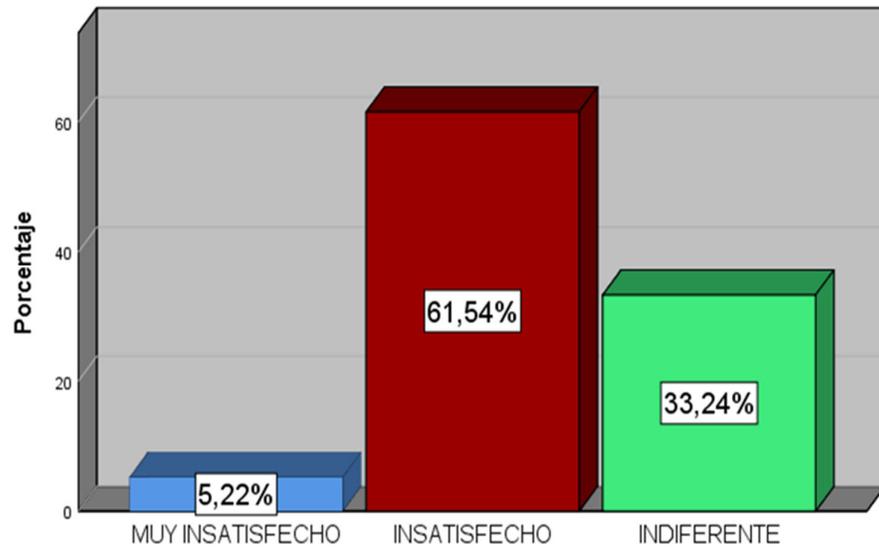


Figura 8: Elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 6 y figura 8 se evidenciaron que en la dimensión expectativa la gran mayoría de encuestados se encontraron insatisfechos (61,54%) y la opción satisfecho y muy satisfecho no se evidenciaron.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### Análisis estadístico inferencial

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

**Tabla 7: Hipótesis General**

Correlaciones				
		GESTIÓN DE SUMINISTRO PRODUCTOS FARMACEUTICOS, DISPOSITIVOS E INSUMOS MÉDICOS		SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de Spearman	GESTIÓN DE SUMINISTRO	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
	PRODUCTOS FARMACEUTICOS, DISPOSITIVOS E INSUMOS MÉDICOS	Sig. (bilateral) N	. 365	,000 365
	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 365	. 365

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

**Conclusión:** Como el P valor es < 0,05 entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general: Lo que indica que si existe relación entre cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes. Además, se obtuvo el coeficiente de correlación 0,580 que significó correlación positiva moderada y directa, es decir que si la cadena de suministro de medicamentos mejora, la satisfacción de los clientes también mejorará.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la planificación de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre la planificación de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

**Tabla 8: Hipótesis específica 1**

**Correlaciones**

			PLANIFICACIÓN	SATISFACCION DE LOS PACEINTES
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

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

**Conclusión:** Debido que el p valor < 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1: Es decir si hubo relación entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes atendidos en farmacia de la Clínica San Gabriel. El valor del Rho de Spearman 0,456, lo que indica una correlación positiva moderada y directa. Es decir que, si se planifica mejor la cadena de suministro, la satisfacción de los clientes también va a mejorar.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

**H<sub>0</sub>:** Existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

**Tabla 9: Hipótesis específica 2**

**Correlaciones**

			ABASTECIMIENTO	SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de Spearman	ABASTECIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

**Conclusión:** Como el P valor < 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, es decir si existió relación entre el abastecimiento en la cadena de suministro de medicamentos y la satisfacción de los clientes. El coeficiente de correlación obtuvo es 0,404 que significó correlación positiva moderada. Es decir que, si mejora el abastecimiento, la satisfacción de los clientes también va a mejorar.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre el almacenamiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre el almacenamiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.

**Tabla 10: Hipótesis específica 3**

		<b>Correlaciones</b>		
			ALMACENAMIENTO	SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de Spearman	ALMACENAMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	364	364
	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	364	364

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

**Conclusión:** Teniendo en cuenta que el P valor <0,05 entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; es decir, si existió una correlación entre almacenamiento y satisfacción de los clientes atendidos en farmacia de la Clínica San Gabriel. y mediante la prueba de Rho Spearman que se obtuvo (0,461) la cual demostró un grado de correlación positiva moderada. Es decir que en la medida que el almacenamiento mejore, la satisfacción de los clientes también va a mejorar.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

Se encontró relación entre la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y la satisfacción de los pacientes, con un Rho de Spearman de 0,580 es decir correlación positiva moderada. El cual **difirió** con los resultados de Chávez C., quien encontró correlación positiva alta con Rho de Spearman 0,764 entre las variables Logística de distribución y la satisfacción del cliente en el aprovisionamiento de medicamentos en puestos de salud de la Diresa Huancavelica por la Empresa Halcocourier SRL 2019". Se debe a que en la actualidad las personas buscan ser satisfechas en el menor tiempo posible. Se destaca aquí que el sistema de capacitaciones debe de ser más eficiente y así también buscamos posibilitar el flujo ágil de los productos al contar con una eficiente cadena de suministros. En el buen manejo de una cadena de suministros logra identificar las deficiencias y los costos que se originan en sus diversos periodos, los cuales se busca reducir desde un punto de vista general. También se facilita la utilización más eficaz del capital humano.

Se encontró relación entre la planificación de la gestión de suministro de de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Con una relación positiva moderada de 0,456. **Difirió** con el trabajo de Ulhua S. y Ascona M. 2021, en la cual fue 0,350 evidenció una correlación baja. Esto se debe a que en la actualidad la población prioriza con mayor énfasis en la planificación de la salud. Esto con el fin de proveer las medidas específicas para planificar eficientemente la gestión de suministro en todas sus etapas e incrementar sus resultados tanto para los pacientes como la rentabilidad del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Se encontró relación entre el abastecimiento de la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y la satisfacción de los pacientes con una correlación positiva moderada de 0,404. El cual **coincidió** con la tesis de Rodríguez J (2020). siendo la relación moderada ( $r=0,619$ ), aquí se observó que el abastecimiento y satisfacción de están directamente relacionadas, un buen abastecimiento hace que haya menos insatisfacción. Es necesario asegurar que en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue se logre disponibilidad de los de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos cuando sean requeridos, teniendo un costo adecuado para los usuarios y dándole un valor agregado, incrementando la satisfacción de los mismos.

Se encontró relación entre almacenamiento y satisfacción, según se observa en el cuadro de almacenamiento contestaron en su mayoría la opción baja y media en un (98,7%). El cual se **opuso** a los resultados de Fernández (2020). En su tesis, obtuvo un (51 %) de satisfacción. En este resultado también se encontró deficiencias muy importantes relacionadas a la falta de personal, las instalaciones inadecuadas, almacén.

Cuando hay descoordinación se realiza un trabajo ineficiente ya que cada trabajador va por su cuenta, sin un fin común. Debemos enfocarnos a mejorar la eficiencia e incrementar la competitividad, también debemos asegurar que los trabajadores estén motivados, capacitados frecuentemente ya que esto conlleva a mejorar la satisfacción de los pacientes atendidos en farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

1. Se determinó la relación entre la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2022. Con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,580).
2. Se determinó la relación entre la planificación de la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2022. Con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,456).
3. Se determinó la relación entre el abastecimiento de la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2022. Con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,404).
4. Se determinó la relación entre el almacenamiento de la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2022. Con una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,461).

### **5.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda mejorar la comunicación directa entre las áreas de: Planificación Abastecimiento, Almacenamiento; adecuar indicadores para que la jefa de almacén de la farmacia trabaje de forma diferente en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

2. Se sugiere implementar modelos de compras y establecer acuerdos corporativos estratégicos, en la Hospital Nacional Hipólito Unanue.
3. Motivar con mucha frecuencia al personal, brindarles los recursos para poder alcanzar sus objetivos, realizar frecuentes capacitaciones al personal ingresante, buscando el bien común tanto para pacientes como para el personal que labora en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.
4. Se ha evidenciado una relación positiva moderada entre la gestión de suministro y las dimensiones: planificación, abastecimiento y almacenamiento. Sobre los cuales se aconseja priorizar la gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y que ésta se lleve a cabo de la mejor manera, en todos sus niveles, de esa manera evitar inconvenientes como una falta de abastecimiento, con la finalidad de brindar medicamentos y así elevar la satisfacción para los clientes que hacen uso de la farmacia en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA

1. Ulhua, S. Ascona, M. Cadena de suministros y satisfacción del cliente de la empresa Ferretera & Logística Valentino & Valentina SRL de la Provincia de Espinar - 2019 [TESIS]. PE: Universidad Peruana Unión; 2021. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5312>
2. Ministerio de Salud. Análisis de Situación de Salud del Perú. 2019 En sitio web: [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis\\_peru19.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf)
3. OMS. Alianza mundial en pro del personal sanitario <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>
4. Chopra, S y Meindl, P. 2001 Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operations [https://base-logistique-services.com/storage/app/media/Chopra\\_Meindl\\_SCM.pdf](https://base-logistique-services.com/storage/app/media/Chopra_Meindl_SCM.pdf)
5. Ganeshan, R y Harrison, Te, 1995 An Introduction to Supply Chain Management [Internet]. China: International Business Search; 2012 [06-07-22]. <https://www.icesi.edu.co/blogs/bitacoragestionsch1210/files/2012/10/A-New-Introduction-to-Supply-Chains-and-Supply.pdf>
6. Mentzer, J., 2001 Defining Supply Chain Management, pp 18 - 19 En Journal of Business Logistics, vol. 22, No. 2
7. Cámara de comercio y Producción de Lambayeque (2018), El 70% de los negocios de Lambayeque están constituidos por empresas familiares. Recuperado de [http:](http://)

- <https://rpp.pe/Perú/Lambayeque/el-70-de-los-negocios-de-Lambayeque-están-constituidos-por-empresas-familiares-noticia1112086?ref=rpp>
8. Peralta, N. (2015). Cuarto estudio sobre la situación del Supply Chain Management en el Perú. RevistaSemanaEconómica...Recuperadodé:[https://gs1pe.org/pdf\\_gs1pe/04\\_cuarto\\_estudio\\_SC\\_Perú\\_gs1pe\\_web.pdf](https://gs1pe.org/pdf_gs1pe/04_cuarto_estudio_SC_Perú_gs1pe_web.pdf).
  9. Navarro, E (s.f.). Problemas y soluciones en la gestión logística y almacenes en MYPES. Revista Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/problemas-soluciones-gestión-logística-almacenes-pymes/>
  10. Requejo, B. L. (2019). Mejora continua del proceso productivo para incrementar la productividad en el área de pilado del Molino Chiclayo S.A.A. [ tesis]. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú url: <https://hdl.handle.net/20500.12692/40334>
  11. MAILXMAIL 2022 <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/gestion-logistica>. [En línea] [Citado el: 05 de junio del 2022.] Comentario: Este documento ayudará a comprender en qué momento se puede aplicar una logística en la empresa.
  12. Deloitte (2019) Eficiencia en la Cadena de Suministro de medicamentos Estudio comparativo de prácticas y tendencias en México 2019. Deloitte. Pp. (27). Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/strategy/SoyLogistico.pdf>
  13. Campoverde, J. Romero, C. Naula, f. Loyola, D. coronel, K. y Jiménez, J. (2019). application of a mathematical model for the supply chain design in the tire sector in Ecuador, <https://www.revistaespacios.com/a19v40n13/19401310.html>
  14. Beraún C, Alvaro M 2020. Las prácticas de las cadenas de suministro de medicamentos de las empresas productoras de uva en Ica y su relación con las exportaciones al mercado de Estados Unidos durante el periodo 2012 al 2018. en la Universidad Peruana de

- Ciencias Aplicadas (UPC).LimaPerú.Disponible en:<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/>
15. Choque E. et al., Satisfacción percibida del servicio de Farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre. Rev.BioScientia.2019;2(4):19-29. [ 21 julio 2022]. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
  16. Deloitte (2019) Eficiencia en la Cadena de Suministro de medicamentos Estudio comparativo de prácticas y tendencias en México 2019. Deloitte. Pp. (27). Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/strategy/SoyLogistico.pdf>
  17. Lobuteva L, Yermolaeva A, Lobuteva A, Zakharova O, Kartashova O. Evaluating Customer Satisfaction with Pharmaceutical Counselling Services using the Kano-Model Approach. Sys Rev Pharm. 2020; 11(6): 1-6.
  18. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Bio Scientia. 2019 [consultado el 08 de Abril 2022]; 2(4), 19-29. Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
  19. Bellido J.et al;2021 “propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el sector público a partir de un modelo conceptual” [tesis de grado]. Lima: universidad del pacífico; 2021.Disponible en: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3208/BellidoJose\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3208/BellidoJose_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  20. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020;20(3):397-403.

21. Cheyca, L. (2019). Propuesta de mejora en la cadena de suministro de medicamentos de una empresa de fabricación, comercialización y servicios en la ciudad de Arequipa. [tesis de grado]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8658>
22. Díaz J, Yampi T. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector angamos de Surquillo – Lima, 2017. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2018.
23. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – Abril 2018. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2018.
24. Diaz E. Expectativa y Satisfacción atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud Magdalena, Cajamarca -2019. [tesis para optar el grado de Maestra en Farmacia y Bioquímica]. Lugar: Cajamarca; 2022. Disponible en: url <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19562/Diaz%20Idrogo%2c%20Ethel%20Dianira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Rodríguez J. Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote – 2020[tesis para obtener grado de maestro en gestión pública]Perú Universidad cesar vallejo; 2020. disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48147/Rodriguez\\_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48147/Rodriguez_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Douglas L. Stock J. Ellram L. 1998 Fundamentals of Logistics Management o [Internet]. Universidad Estatal de Pensilvania: Irwin/McGraw-Hill; 1998; [14 Abr 2011]. [https://books.google.com.ni/books/about/Fundamentals\\_of\\_logistics](https://books.google.com.ni/books/about/Fundamentals_of_logistics)

27. Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos sanitarios, Ley 29459,  
Resolución ministerial 116-2018 MINSA.Lima,15 de febrero 2018.
28. Fernández C. Examen especial de cumplimiento a las buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y su efecto en la atención del usuario Hospital de Lambayeque – 2018[tesis de licenciatura]Perú; Universidad Santo Toribio de Mogrovejo;2020 <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2663>
29. Hugos, M. fundamentos de Essentials of Supply Chain Management [Internet]. Wiley;2010 [trabajo original publicado el 2010]. <https://www.perlego.com/book/1008074/essentials-of-supply-chain-management-pdf>
30. Chavez C. “Logística de distribución y satisfacción del cliente en el aprovisionamiento de medicamentos en puestos de salud de la Diresa Huancavelica por la Empresa Halcourier SRL 2019”[tesis de licenciatura].Huancayo: Universidad Alas Peruanas;2021 disponible en:  
[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10142/Tesis\\_Log%C3%ADstica.Distribuci%C3%B3n\\_Satisfacci%C3%B3n.Cliente\\_Medicamentos.Puestos.Salud\\_DIRESA%20Huancavelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10142/Tesis_Log%C3%ADstica.Distribuci%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n.Cliente_Medicamentos.Puestos.Salud_DIRESA%20Huancavelica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. Martínez J. Intervención del farmacéutico en la prescripción potencialmente inapropiada en pacientes polimedicados: Protocolo ensayo clínico PHARM-PC. *farm hospit* 2021;45(4).210-215.
32. Real Academia Española. (2016). Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/stock?m=form>
33. Roca V.” Desempeño del talento humano y su incidencia en la fidelización del cliente en el Supermercado Supermaxi del Cantón Salinas, Santa Elena” [tesis de titulación] Universidad Estatal Península de Santa Elena;

- 2019.<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4686/1/UPSE-TAE-2019-0039.pdf>
34. Brios, L. “Eficiencia En La Gestión De Compras Para Incrementar La Rentabilidad De La Clínica Universitaria Sac, Distrito De Comas” [Licenciada en Administración tesis]. Universidad Privada Del Norte;2022 <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26325>.
  35. Procesos de Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos en el Ministerio. de Salud DIGEMID. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1064\\_DIGEMID61-6.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1064_DIGEMID61-6.pdf)
  36. Pujol B. (2003). Diccionario de Marketing. Editorial. Cultural S.A 2003. Madrid.
  37. Bernal C. Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN, 2010. 60p
  38. Hernández R. Metodología de la Investigación. Tercera Edición. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 2014. 4 -5p

# ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>El Problema General</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la planificación de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el abastecimiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre el almacenamiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022?</li> </ul>	<p><b>El Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre planificación de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el abastecimiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el almacenamiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre la planificación de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</li> <li>• Existe relación significativa entre el abastecimiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</li> <li>• Existe relación significativa entre el almacenamiento de la gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de suministro de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Almacenamiento</li> <li>- Educación sanitaria</li> <li>- Almacenamiento</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del paciente</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativa</li> </ul>	<p><b>- Tipo de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El tipo de investigación es básica, ya que buscamos formularnos un problema y en base a este mismo, generar hipótesis, para de esta forma realizar una investigación más profunda de carácter explicativo. Posee como objetivo principal recopilar datos e informaciones sobre características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales.</li> </ul> <p><b>- Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>- Método:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hipotético – deductivo:</li> <li>- Diseño:</li> <li>- No experimental</li> <li>- Nivel de alcance Correlacional</li> <li>- Corte</li> <li>- Transversal.</li> </ul> <p><b>Población:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los pacientes que acudieron al establecimiento de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.</li> </ul> <p><b>Muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 365 pacientes.</li> <li>- Prueba piloto</li> <li>- 20 encuestados</li> </ul>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

### Variable 1: Gestión de suministros de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos

**Definición Operacional:** Para la operacionalización de la variable 1 se realizará considerando las dimensiones: Planificación, abastecimiento, almacenamiento con sus respectivos indicadores utilizando la escala de medición ordinal politómica y la escala valorativa 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=En ocasiones, 4= Casi siempre, 5=Siempre.

#### Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa
Planificación	Es la secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se puede alcanzar uno o varios objetivos.	La operacionalización de la dimensión se hará considerando los indicadores: compras, referencia de precios, objetivo, información y stock.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compras</li> <li>•Referencia de precios</li> <li>•Objetivo</li> <li>•Información</li> <li>•Stock</li> </ul>	Ordinal  Politómica	1=Nunca 2=Casi nunca 3=En ocasiones 4=Casi siempre 5=Siempre
Abastecimiento	Es una función integral en la cadena de suministro, la función de compras es un factor importante que impacta en el resultado final y agrega valor a lo largo de la cadena.	Para medir la dimensión se consideraron los indicadores: plazo de entrega, proveedores  Entrega de pedidos  Comunicación, existencia de medicamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plazo de entrega</li> <li>•Proveedores</li> <li>•Entrega de pedidos</li> <li>•Comunicación</li> <li>•Existencia de medicamentos</li> </ul>		
Almacenamiento	Es el proceso mediante el cual se asegura la buena conservación y protección de los medicamentos, su fácil y segura identificación y localización, su rápido manejo y el máximo aprovechamiento del espacio.	La operacionalización de la dimensión se considera los indicadores: Área de distribución, Calidad de medicamento, efecto del medicamento, adecuado, distribución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Área de distribución</li> <li>•Calidad de medicamentos</li> <li>•Efecto del medicamento</li> <li>•Adecuado.</li> <li>•Distribución</li> </ul>		

## Variable 2: Satisfacción de los pacientes:

**Definición Operacional:** La operacionalización de la variable 2, se realizará considerando la dimensión expectativa y sus indicadores respectivos también con la escala de medición ordinal politómica, y la escala valorativa nunca casi nunca, en ocasiones, casi siempre, siempre.

### Matriz operacional de la variable 2

<b>Dimensión</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
Expectativa	Se relaciona con lo se está esperando de un servicio. Son creencias que en algún punto siguen las respuestas siguen un efecto  Ya sea positivo o negativo.	La operacionalización de la dimensión se hará considerando los indicadores: trato que recibe, tiempo de espera, confianza, Confortable, calidad de atención.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trato que recibe</li><li>- Tiempo espera</li><li>- Confianza</li><li>- Confortable</li><li>- Calidad de Atención</li></ul>	Ordinal  politómico	1=Nunca  2=Casi nunca  3=En ocasiones  4=Casi siempre  5=Siempre

### Anexo 3: Instrumentos

#### Título de la investigación: Gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial (no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación)

Lea las preguntas que se citan a continuación y marque(x)el casillero utilizando la siguiente escala: Siempre =5; Casi siempre =4; En ocasiones =3; Casi nunca =2; Nunca =1

Nº	PREGUNTA	5	4	3	2	1
1	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los pacientes.					
2	Considera que la planificación en los precios de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es asequible a su economía.					
3	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos de los pacientes.					
4	Considera planificado que en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue se informe adecuadamente sobre el stock de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.					
5	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue planifica tener un stock permanente de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.					
6	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cumple con el tiempo de entrega prometido de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.					
7	Considera que el abastecimiento del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos cuyos proveedores son de garantía.					
8	Considera que los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén del Hospital Nacional Hipólito Unanue son los adecuados respecto al abastecimiento.					
9	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantiene una comunicación constante con los pacientes y los proveedores referente al abastecimiento.					
10	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene existencias de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos en cantidades suficientes.					
11	Considera que los medicamentos de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento.					
12	Considera que el almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es importante para mantener la calidad de ellos.					
13	Considera que el mal almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede alterar el efecto de los mismos.					
14	Considera que el almacenamiento de los medicamentos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es adecuado para mantener la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.					
15	Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantiene una correcta área de distribución.					
16	Considera que el trato que recibe del personal de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue es adecuado.					
17	Considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue superan sus expectativas.					
18	Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.					
19	Según su expectativa la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cuenta con áreas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho.					
20	Considera que la calidad de atención en general de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cubre sus expectativas.					

## Anexo 4: Validez del instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Cadena de suministros de medicamentos</b>							
	<b>DIMENSION 1: Planificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los pacientes.	X		X		X		
2	Considera que la planificación en los precios de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es asequible a su economía.	X		X		X		
3	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos de los pacientes.	X		X		X		
4	Considera planificado que en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue se informe adecuadamente sobre el stock de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
5	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue planifica tener un stock permanente de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Abastecimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cumple con el tiempo de entrega prometido de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
7	Considera que el abastecimiento del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos cuyos proveedores son de garantía.	X		X		X		
8	Considera que los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén del Hospital Nacional Hipólito Unanue son los adecuados respecto al abastecimiento.	X		X		X		
9	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantiene una comunicación constante con los pacientes y los proveedores referente al abastecimiento.	X		X		X		
10	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene existencias de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos en cantidades suficientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Almacenamiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que los medicamentos de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento.	X		X		X		
12	Considera que el almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es importante para mantener la calidad de ellos.	X		X		X		

13	Considera que el mal almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unamue puede alterar el efecto de los mismos.	X		X		X	
14	Considera que el almacenamiento de los medicamentos del Hospital Nacional Hipólito Unamue es adecuado para mantener la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X	
15	Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unamue mantiene una correcta área de distribución.	X		X		X	
VARIABLE 2: Satisfacción de los clientes							
DIMENSION: Expectativa							
		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que el trato que recibe del personal de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unamue es adecuado.	X		X		X	
17	Considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unamue superan sus expectativas.	X		X		X	
18	Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unamue	X		X		X	
19	Segun su expectativa la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unamue cuenta con áreas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho.	X		X		X	
20	Considera que la calidad de atención en general de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unamue cubre sus expectativas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Ciquero Cruzado Mérida Mercedes

DNI: 10062499

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los servicios de la Salud / Dora en Gestión Pública y Gobernabilidad

<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

10 setiembre de 2022



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**Gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>1</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Cadena de suministros de medicamentos</b>							
	<b>DIMENSION 1: Planificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los pacientes.	X		X		X		
2	Considera que la planificación en los precios de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es asequible a su economía.	X		X		X		
3	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos de los pacientes.	X		X		X		
4	Considera planificado que en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue se informe adecuadamente sobre el stock de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
5	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue planifica tener un stock permanente de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Abastecimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cumple con el tiempo de entrega prometido de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
7	Considera que el abastecimiento del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos cuyos proveedores son de garantía.	X		X		X		
8	Considera que los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén del Hospital Nacional Hipólito Unanue son los adecuados respecto al abastecimiento.	X		X		X		
9	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantiene una comunicación constante con los pacientes y los proveedores referente al abastecimiento.	X		X		X		
10	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene existencias de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos en cantidades suficientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Almacenamiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que los medicamentos de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento.	X		X		X		
12	Considera que el almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es importante para mantener la calidad de ellos.	X		X		X		

13	Considera que el mal almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede alterar el efecto de los mismos.	X		X		X	
14	Considera que el almacenamiento de los medicamentos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es adecuado para mantener la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X	
15	Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantiene una correcta área de distribución.	X		X		X	
VARIABLE 2: Satisfacción de los clientes							
DIMENSION: Expectativa							
		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que el trato que recibe del personal de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue es adecuado.	X		X		X	
17	Considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue superan sus expectativas.	X		X		X	
18	Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue	X		X		X	
19	Segun su expectativa la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cuenta con áreas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho.	X		X		X	
20	Considera que la calidad de atención en general de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cubre sus expectativas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Justil Guerrero Hugo Jesús

DNI: 40452674

Especialidad del validador: Ciencias de la Salud

<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

20 setiembre de 2022



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**Gestión de suministro en productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos y satisfacción de pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Lima, 2022**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Cadena de suministros de medicamentos</b>							
	<b>DIMENSION 1: Planificación</b>							
1	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cumple adecuadamente con las compras de los medicamentos para la atención a los pacientes.	X		X		X		
2	Considera que la planificación en los precios de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es asequible a su economía.	X		X		X		
3	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue planifica el objetivo de satisfacer la necesidad de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos de los pacientes.	X		X		X		
4	Considera planificado que en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue se informe adecuadamente sobre el stock de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
5	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue planifica tener un stock permanente de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Abastecimiento</b>							
6	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cumple con el tiempo de entrega prometido de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X		
7	Considera que el abastecimiento del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos cuyos proveedores son de garantía.	X		X		X		
8	Considera que los servicios de entrega de los pedidos del área de almacén del Hospital Nacional Hipólito Unanue son los adecuados respecto al abastecimiento.	X		X		X		
9	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantiene una comunicación constante con los pacientes y los proveedores referente al abastecimiento.	X		X		X		
10	Considera que la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene existencias de productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos en cantidades suficientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Almacenamiento</b>							
11	Considera que los medicamentos de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantienen una correcta distribución respecto al almacenamiento.	X		X		X		
12	Considera que el almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es importante para mantener la calidad de ellos.	X		X		X		

13	Considera que el mal almacenamiento de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede alterar el efecto de los mismos.	X		X		X	
14	Considera que el almacenamiento de los medicamentos del Hospital Nacional Hipólito Unanue es adecuado para mantener la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos e insumos médicos.	X		X		X	
15	Considera que el almacenamiento de medicamentos en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue mantiene una correcta área de distribución.	X		X		X	
<b>VARIABLE 2: Satisfacción de los clientes</b>							
<b>DIMENSION: Expectativa</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que el trato que recibe del personal de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue es adecuado.	X		X		X	
17	Considera que el tiempo de espera en la atención en la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue superan sus expectativas.	X		X		X	
18	Considera alta, la expectativa de la confianza brindada por el personal de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue	X		X		X	
19	Segun su expectativa la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cuenta con areas confortables para brindarle un servicio donde se sienta satisfecho.	X		X		X	
20	Considera que la calidad de atención en general de la farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue cubre sus expectativas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dra. Caldas Herrera Emma

DNI: 08738787

Especialidad del validador: Farmacia Clínica

<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

25 setiembre de 2022

## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

En la tabla siguiente se presenta el resumen del procesamiento de los datos para determinar el alfa de Cronbach.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	365	100,0
	Exclusion	0	,0
	Total	365	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

## **Anexo 6: Carta de autorización**



PERÚ

MINISTERIO  
DE SALUD

HOSPITAL  
NACIONAL  
HIPÓLITO  
UNANUE

DEPARTAMENTO  
DE FARMACIA

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"  
DECENIO DE LA CALIDAD DE OPORTUNIDADES PARA  
MÚJERES Y HOMBRES

## CARTA DE AUTORIZACION

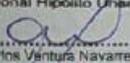
Dejamos constancia:

Que con la presente Carta brindamos la AUTORIZACION a la Q.F. Yessica Paola Samame Trelles con C.Q.F.P. 05999 para realizar recoleccion de datos de la "GESTION DE SUMINISTRO EN PRODUCTOS FARMACEUTICOS, DISPOSITIVOS E INSUMOS MEDICOS Y SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE - LIMA 2022 ", para fines académicos.

Se expide la presente autorizacion, para los fines que estime conveniente.

Lima, 26 de Abril del 2023

Ministerio de Salud  
Hospital Nacional Hipólito Unanue

  
Dr. Q.F. Luis Carlos Ventura Navarrete  
C.Q.F.P. 69909

Jefe del Departamento de Farmacia

**Dr Q.F. Luis Ventura navarrete**  
**Jefe del Departamento de Farmacia del Hospital**  
**Nacional Hipolito Unanue**

LCVN  
cc/archivo

Av. César Vallojo N.º 1390  
El Agustino, Lima 10, Perú.  
ZIP 15007  
Telf. (511) 362-5700 / 362-7777 (Fax) 362-8619

