



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**Tesis**

Cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos  
en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de  
Bellavista – Jaén Cajamarca Perú 2024 - 2025

**Para optar el Título Profesional de  
Químico Farmacéutico**

**Presentado por:**

**Autora:** Córdova Vilela, Danny Donely

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0788-2718>

**Autora:** Huancas Dávila, Yessica


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3377-4817>

**Asesor:** Dr. Oyarce Alvarado, Elmer

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-2803-3811>

**Lima – Perú**

**2025**

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

Yo, Danny Donely Córdova Vilela y Yessica Huancas Dávila bachilleres de la Facultad de Ciencias de la salud y Escuela Académica Profesional de **Farmacia y Bioquímica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que el trabajo de investigación **“CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA – JAÉN CAJAMARCA PERÚ 2024 - 2025”** Asesorado por el docente: **Elmer Oyarce Alvarado** DNI **43343965** ORCID **0000-0002-2803-3811** tiene un índice de similitud de **22 (veintidos) %** con código **oid:14912:459899604** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se han 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 pueda 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  
 Danny Donely Córdova Vilela  
 DNI: 45645994




.....  
 Firma de autor 2  
 Yessica Huancas Dávila  
 DNI: 48256179



.....  
 Firma  
 Dr. Elmer Oyarce Alvarado  
 DNI: 43343965

Lima, 19 de Mayo de 2025

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. En caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

**ACLARACION:** En el reporte de Turnitin no se han excluido manualmente fragmentos de texto. El incremento de similitud detectada obedece principalmente a aspectos metodológicos en la estructura de los trabajos académicos de investigación de Farmacia y Bioquímica. Esto incluye partes como la carátula, índice, subíndices e hipótesis. Por lo tanto, estas coincidencias no afectan la originalidad del contenido del trabajo.

---



---



---



---

## Dedicatoria

*Dedicatoria ...*

*A Dios por guiarme, cuidarme en cada paso que doy. A mis hermanas y hermanos por el respaldo incondicional, alentador y motivador. A mis padres por enseñarme a no rendirme siendo persistente para llegar a ser cada día mejor. A mí por mantener la fuerza y constancia con esté gran logro, sintiendo mucho orgullo. A mi querida amiga y compañera de tesis Danny por todo el esfuerzo, dedicación y ayuda mutua. Gracias a todas las personas que formaron parte de esta meta cumplida.*

**Huancas Dávila, Yessica**

*A Dios, por darme la fuerza, sabiduría y ser mi guía día a día. A los seres que más admiro, mis padres, Baudilio y Segunda por sus valores, amor incondicional y por ser mi mayor apoyo en todo momento. A mis queridos hermanos, por su aliento constante, a mí, por la perseverancia y mantener siempre la esperanza de alcanzar mis metas. A Yessica, gran amiga y colega, por su colaboración, dedicación y compañerismo, haciendo de este proyecto una experiencia enriquecedora y de crecimiento mutuo. Gracias a todos ellos por hacer posible este logro.*

**Córdova Vilela, Danny Donely**

## **Agradecimiento**

A Dios por guiarnos y darnos claridad en este largo camino, porque sin Él nada sería posible. A la Universidad Norbert Wiener por la formación brindada. A nuestro asesor de tesis el Dr. Elmer Oyarce, por el apoyo, gracias por su paciencia, enseñanzas y guiarnos sabiamente en el proceso de este estudio. A nuestros docentes por compartir sus conocimientos con dedicación y ser parte de nuestra formación profesional. Nuestro más sincero agradecimiento a cada uno de ustedes por acompañarnos en cumplir nuestra meta.

## Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción .....	xi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	5
1.4.1. Teórica .....	5
1.4.2. Metodológica .....	6

1.4.3. Práctica.....	6
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	8
2.2. Bases teóricas .....	13
2.3. Formulación de hipótesis .....	22
2.3.1 Hipótesis general .....	22
2.3.2 Hipótesis específicas.....	22
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
3.1. Método de investigación .....	23
3.2. Enfoque investigativo.....	23
3.3. Tipo de investigación .....	24
3.4. Diseño de la investigación .....	24
3.5. Población, muestra y muestreo .....	25
3.6. Variables y operacionalización .....	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1. Técnica.....	30
3.7.2. Descripción.....	30

3.7.3. Validación.....	31
3.7.4. Confiabilidad .....	31
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	31
3.9. Aspectos éticos.....	32
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
4.1. Resultados .....	33
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados .....	33
4.1.2. Prueba de hipótesis (si aplica) .....	47
4.1.3. Discusión de resultados .....	54
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
5.1. Conclusiones .....	57
5.2. Recomendaciones.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS .....	67
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	68
Anexo 2: Instrumentos .....	69
Anexo 3: Validez del instrumento.....	71
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento .....	77
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética.....	78
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	79

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos .....	81
Anexo 8: Evidencias fotográficas .....	82
Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin .....	84

### Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Cadena de suministro de medicamentos .....	33
<b>Tabla 2:</b> Dimensiones de la Cadena de suministro de medicamentos.....	34
<b>Tabla 3:</b> Aceptación de los usuarios .....	36
<b>Tabla 4:</b> Cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios .....	37
<b>Tabla 5:</b> Planificación y aceptación de los usuarios.....	39
<b>Tabla 6:</b> Abastecimiento y aceptación de los usuarios .....	40
<b>Tabla 7:</b> Almacenamiento y aceptación de los usuarios.....	41
<b>Tabla 8:</b> Distribución y aceptación de los usuarios.....	43
<b>Tabla 9:</b> Uso racional y aceptación de los usuarios .....	44
<b>Tabla 10:</b> Indicadores.....	46
<b>Tabla 11:</b> Prueba Rho de Spearman: Cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios. ....	47
<b>Tabla 12:</b> Prueba Rho de Spearman: Planificación y aceptación de los usuarios .....	48
<b>Tabla 13:</b> Prueba Rho de Spearman: Abastecimiento y aceptación de los usuarios .....	49

<b>Tabla 14:</b> Prueba Rho de Spearman: Almacenamiento y aceptación de los usuarios .....	50
<b>Tabla 15:</b> Prueba Rho de Spearman: Distribución y aceptación de los usuarios .....	51
<b>Tabla 16:</b> Prueba Rho de Spearman: Uso racional y aceptación de los usuarios.....	52

### Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Ciclo de gestión de suministro de medicamentos .....	15
<b>Figura 2:</b> Resultados porcentuales de la cadena de suministro .....	34
<b>Figura 3:</b> Resultados porcentuales de las dimensiones de la Cadena de suministro .....	35
<b>Figura 4:</b> Resultados porcentuales de la aceptación de los usuarios .....	36
<b>Figura 5:</b> Cadena de suministro de medicamentos y aceptación .....	38
<b>Figura 6:</b> Planificación y aceptación .....	39
<b>Figura 7:</b> Abastecimiento y aceptación.....	40
<b>Figura 8:</b> Almacenamiento y aceptación .....	42
<b>Figura 9:</b> Distribución y aceptación.....	43
<b>Figura 10:</b> Uso racional y aceptación .....	45

## Resumen

La presente investigación titulada “Cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos en la UPS de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Cajamarca Perú 2024 – 2025” tuvo como **objetivo:** Determinar si existe relación entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos. **Método:** Fue una investigación básica, utilizó un enfoque cuantitativo y un método hipotético-deductivo; con un diseño no experimental de corte transversal y un alcance descriptivo correlacional. La muestra fue de 375 usuarios, utilizando como instrumento, un cuestionario. Los datos fueron procesados con el software estadístico SPSS 25 y se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. El instrumento desarrollado fue validado por tres expertos, adquiriendo un valor de Alfa de Cronbach  $\alpha = 0.83$ , lo que indica una alta confiabilidad. **Resultados,** en el análisis inferencial se halló una significancia de  $p\text{-valor}=0,000$  y un  $Rho=0,298$  entre las variables. Las dimensiones de estudio, planificación  $Rho= 0,240$  y un  $p\text{-valor}=0,000$  abastecimiento  $Rho=0,221$  y  $p\text{-valor}=0,000$  en relación al almacenamiento se obtuvo un  $p\text{-valor}= 0,037$  y  $Rho$  de  $0,108$ , asimismo, en la distribución se obtuvo  $Rho= 0,351$  con una significancia de  $p\text{-valor}=0,000$  uso racional  $Rho= 0,232$  y un  $p\text{-valor}= 0.000$ . **Conclusión:** Existe relación entre ambas variables indicando una correlación positiva.

**Palabras clave:** Cadena de suministro, farmacia, planificación, usuarios.

## Abstract

The present research, titled “Medication Supply Chain and the Acceptance of Users Served at the Pharmacy UPS of Hospital San Javier de Bellavista – Jaén Cajamarca Peru 2024–2025,” aimed to determine the relationship between the medication supply chain and user acceptance. Method: This was a basic-type study that used a quantitative approach and a hypothetical–deductive method, employing a non-experimental cross-sectional design with a descriptive-correlational scope. The sample consisted of 375 users, utilizing a survey as the technique and a questionnaire as the instrument. The data were processed using the SPSS 25 statistical software, and the non-parametric Spearman’s Rho test was applied. The instrument developed was validated by three experts, obtaining a Cronbach’s Alpha of  $\alpha = 0.83$ , indicating high reliability. Results: The inferential analysis showed a p-value = 0.000 and a correlation coefficient of Rho = 0.298 between the variables. In the study dimensions, the planning dimension obtained Rho = 0.240 with a significance of p-value = 0.000, procurement obtained Rho = 0.221 with a significance of p-value = 0.000, storage showed a p-value = 0.037 and Rho = 0.108, while distribution obtained Rho = 0.351 with a p-value = 0.000, and rational use showed Rho = 0.232 with a p-value = 0.000. Conclusion: There is a relationship between both variables, indicating a positive correlation.

Keywords: Supply chain, pharmacy, planning, users.

## Introducción

La cadena de suministro de medicamentos es un componente esencial del sistema de salud, pues garantiza la entrega eficiente y segura de medicamentos a los pacientes. Sin embargo, existe una serie de desafíos que impactan tanto a la disponibilidad de medicamentos como a la aceptación de los usuarios, quienes dependen de su acceso oportuno y adecuado. La presente investigación aborda el estudio de la relación que existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios, está constituido por 5 capítulos. **Capítulo I:** Se estudia la situación problemática entre Cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos en la UPS de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Cajamarca Perú 2024 – 2025. Se detallaron problema general y específicos, objetivo general y específicos, asimismo, justificación y limitaciones. **Capítulo II:** Presenta antecedentes, bases teóricas e hipótesis de la investigación. **Capítulo III:** Presenta en detalle la metodología y análisis estadísticos aplicados para medir las variables. **Capítulo IV:** El software utilizado fue el SPSS y el Rho de Spearman, se presentó los resultados obtenidos de la encuesta y se formuló la discusión de dichos resultados. **Capítulo V:** Se presentan diferentes conclusiones basadas en la relación entre las variables y dimensiones. Además, se ofrecen algunas recomendaciones para mejorar la aceptación de los usuarios que utilizan el servicio de farmacia.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que las gerencias nacionales tienen la responsabilidad de asegurar el tratamiento farmacológico de los enfermos conforme a sus carencias clínicas, en la dosis precisa, momento adecuado y a un precio razonable. De acuerdo con organizaciones de Derechos Humanos nacionales e internacionales es indispensable el suministro de medicamentos y su disponibilidad, debido a su relevancia sanitaria pues contribuyen a la recuperación y prevención para función de los servicios que proveen salud (1).

El acceso a los medicamentos es garantizar su disponibilidad, éstos deben ser seguros, eficaces, asequibles y de calidad para los pacientes. En los últimos años continúan surgiendo una serie de problemas a nivel mundial relacionados a la cadena de suministro de medicamentos, que recurrentemente han creado desenlaces peligrosos para la población (2). Asimismo, la Red Europea de Regulación de Medicamentos y la Agencia Europea de Medicamentos (EMA), mencionan que se encuentran desafíos, como escasez y disponibilidad de medicamentos, desencadenando resultados desfavorables y de mayor impacto para la salud, afectando la atención y aceptación en los pacientes (3).

En el plano internacional, en España (2020) se originó una reducción en cuanto a las presentaciones de productos farmacéuticos, perjudicado por las complicaciones de abastecimiento. Por consiguiente, la ruptura de la cadena de suministro alcanzó un alto impacto asistencial causando un mayor enfrentamiento en los pacientes (4). Además, en Cuba, se desarrolló un estudio en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (EMCOMED) encargada de administrar la cadena de suministro, encontrando como problema la deficiente integración entre los eslabones de la cadena, reflejando una disminución de disponibilidad en los puntos de consumo (5).

Según el Ministerio de Salud (MINSA) de Panamá, existen problemas en la cadena de suministro relacionados con el sistema de distribución y transporte de medicamentos e insumos, los cuales contribuyen a un buen servicio de salud en la población (6). En Colombia en un estudio mencionan, las fuentes esenciales del rompimiento del sistema de abastecimiento, en la que 37 casos son dificultades de producción afectando los procedimientos de Certificación de Manufactura, destacando la necesidad de abordar la escasez y reducir la desigualdad en el acceso al medicamento (7).

En el ámbito nacional, en el 2023, el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (CENARES), responsable de la adquisición de productos farmacéuticos, utilizó únicamente el 18,8% de los 893 millones de soles asignados para el abastecimiento. Sin embargo, en el país, el 51,2 % de las instituciones sanitarias cuentan con un suministro apropiado y según información del Sistema Integrado de Suministro de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (SISMED) del Ministerio de Salud, la escasez de medicamentos conlleva a la población a adquirirlo en el sector privado, afectando así a su economía y aceptación (8).

A nivel regional, la Defensoría del Pueblo durante una visita al Hospital de EsSalud de Jaén, evidenció que no cuenta con insumos suficientes para una atención oportuna, posición que impide a las personas recibir medicación o cumplir con el tratamiento indicado. Siendo el problema que dicho hospital no cuenta con el abastecimiento suficiente en el almacén de farmacia, donde se dificulta el traslado de los insumos desde otras regiones, vinculada a una inadecuada gestión (9).

El análisis de cómo el Estado Peruano puede lograr la aceptación por parte de los pacientes que reciben la totalidad de medicamentos prescritos en los establecimientos de salud públicos, es útil y oportuno a través de una adecuada gestión del suministro. Esto implica considerar un cambio de paradigma, donde la aceptación del paciente sea el foco de atención de la cadena de suministro. Las expectativas acerca de las prestaciones de servicio en salud pública son consideradas deficientes por la comunidad. La falta de medicamentos se señala como uno de los factores que contribuyen a esta percepción. Además, diversas organizaciones relacionadas con la salud y la prensa informan sobre grandes problemas de abastecimiento de medicamentos e insumos, el cual afecta a los pacientes para recibir sus tratamientos (10).

En los últimos años en Perú se ha observado que, en el servicio de farmacia de la gran mayoría de hospitales, centros de salud y establecimientos médicos existe un déficit del suministro de medicamentos, generando así la falta de aceptación de los usuarios, quienes exigen una atención de calidad y un buen servicio. Tal es el caso que, en el Hospital San Javier de Bellavista ubicado en Cajamarca, presenta dificultades por las carencias que existen lo que ocasionaría disconformidad en los usuarios.

Esta investigación tiene la finalidad de demostrar que la cadena de suministro de medicamentos asegure la aceptación del servicio en la población. De acuerdo a lo establecido se expone la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministro de

medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos en la Unidad Prestadora de Servicio (UPS) de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Cajamarca Perú 2024 - 2025?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos en la UPS de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Cajamarca Perú 2024 - 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?

¿Cuál es la relación que existe entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?

¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?

¿Cuál es la relación que existe entre la distribución de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?

¿Cuál es la relación que existe entre el uso racional de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?

### **1.3.Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.

Identificar la relación que existe entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.

Identificar la relación que existe entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.

Identificar la relación que existe entre la distribución de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.

Identificar la relación que existe entre el uso racional de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

Ñaupas et al. (11), detallan que la justificación teórica es “cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica.” Por lo que se vincula a la conveniencia del investigador por indagar planteamientos hipotéticos que abordan el problema en mención, con la finalidad de potenciar sabiduría dentro del campo de la investigación.

### **1.4.2. Metodológica**

En este aspecto, es metodológico por el proceso de recolección de datos que pueden ser utilizados para investigaciones semejantes. Tal como sostiene Ñaupás et al. (11), “puede tratarse de técnicas o instrumentos como cuestionarios, que el investigador considere de utilidad en investigaciones similares”.

El presente proyecto es una investigación correlacional con enfoque cuantitativo. Estudio que tiene la finalidad de analizar la necesidad de la cadena de suministro y su impacto en la aceptación de los usuarios en el Hospital San Javier de Bellavista de Jaén, dentro del ámbito de la investigación en salud y bienestar. La percepción de los usuarios en el Hospital se forma a partir de su experiencia con los servicios o productos y se considera una evaluación subjetiva. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un cuestionario, que aborda las dimensiones de las variables estudiadas. Los datos obtenidos fueron procesados en SPSS. Además, se empleó métodos científicos de investigación y la confiabilidad del instrumento fue validada por tres expertos con amplio conocimiento respecto al tema.

### **1.4.3. Práctica**

En este aspecto Blanco y Villalpando (12), mencionan que “una investigación cuenta con justificación práctica cuando su desarrollo ayuda o propone estrategias que al ponerse en práctica contribuirán en las soluciones de un problema”.

Desde un enfoque práctico, es relevante investigar cómo la cadena de suministro de medicamentos impacta en la aceptación de los usuarios en el Hospital San Javier de Bellavista. Por ello, el estudio se justifica porque sus hallazgos permitirán a los administradores mejorar constantemente sus procesos de gestión y, así, desarrollar e implementar nuevas iniciativas para

mejorar el acceso a los medicamentos. Esto aseguraría un cuidado integral y de calidad para los pacientes.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La presente investigación se desarrolló durante los meses de diciembre a febrero 2025.

### **1.5.2. Espacial**

Esta investigación se realizó en la UPS de Farmacia del Hospital San Javier de Bellavista, de la Provincia de Jaén en el Departamento de Cajamarca.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Esta investigación fue constituida por los usuarios que se atienden en la UPS de Farmacia del Hospital San Javier de Bellavista durante 3 meses lo que hace la cantidad de 16 946 usuarios.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Internacionales

**Machuki, Kwendo y Nurwin (13)**, en su estudio plantearon como objetivo “determinar la influencia de la resiliencia de la cadena de suministro en la prestación de servicios de salud en centros públicos del occidente de Kenia”. **Metodología:** utilizaron un enfoque correlacional cuantitativo con una muestra de 284 empleados y realizaron una encuesta a gerentes y personal de salud de varias Instituciones públicas. Los **resultados** mostraron que la mayoría de los encuestados percibían interrupciones frecuentes en el suministro de medicamentos, lo que afectaba la eficiencia del servicio. Sin embargo, los centros que implementaron prácticas resilientes, como la planificación y la supervisión, reportaron una mayor satisfacción de los usuarios. Los autores **concluyeron** que la resiliencia de la cadena de suministro es un factor clave para garantizar la continuidad del servicio y la aceptación de los usuarios, mejorando significativamente su percepción.

**Pereira A, et al., (14)**, en su estudio cuyo **objetivo** fue “verificar la aceptación de la población en la compra de medicamentos genéricos y los factores que pueden estar asociados. **Metodología:** con enfoque cuantitativo transversal, para el análisis de los datos, se utilizó una hoja de cálculo de Excel y posteriormente se procesaron con el software IBM SPSS **Resultados:** destaca que un alto porcentaje de los participantes (96,5%) afirmó haber utilizado medicamentos genéricos alguna vez, y el 89,8% reportó haber obtenido resultados efectivos en sus tratamientos, señalando que los efectos esperados fueron alcanzados. **Conclusión:** Los medicamentos genéricos gozan de amplia aceptación entre la población y su eficacia es cada vez más reconocida. Además, la mayoría de las personas confían en que los farmacéuticos sustituyan los medicamentos de marca por sus equivalentes genéricos.

**Guerrero y Escobar (15)**, investigación cuyo **objetivo** fue “evaluar los efectos sociales del desabastecimiento de medicinas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Portoviejo en el año 2020”. La **metodología** fue de tipo descriptivo, cuantitativo con diseño retrospectivo documental. Utilizando la encuesta efectuada con dos instrumentos: una entrevista realizada a 15 personas que laboran en farmacia y dos cuestionarios divididos y aplicados a 100 empleados de diversas áreas y a 384 afiliados a la institución. Como **resultados** se evidenció que el desabastecimiento de medicamentos es continuo, el 84% de los sondeados y 36% de los colaboradores mencionaron que no existió medicina necesaria para todos los enfermos; es más, un 82% expresó que esta condición tiene impacto negativo en lo personal y familiar. **Concluyendo** que entre las razones del desabastecimiento de productos médicos están la falta de planificación en la compra, la cadena de distribución, almacenamiento, inconvenientes con proveedores, sobreprecio, obtención de productos a costo reducido y sucesos circunstanciales como la COVID 19.

**Bassoum et al. (16)**, tuvieron como **objetivo**: “examinar el desabastecimiento, gestión y uso de medicamentos en dos distritos de salud de Senegal”. El **Método** de estudio fue descriptivo transversal en los distritos de Guediawaye (Región que alberga la capital de Senegal) y Pete (Región norte de Senegal) desde el 01 de noviembre de 2018 al 31 de enero de 2019. Se realizó una selección de nueve medicamentos que pueden prevenir y tratar la malaria, diarrea, neumonía y desnutrición. Se empleó un formulario de inventario y un cuestionario autoadministrado para recoger datos que fueron analizados con SPSS y expresados como porcentaje y promedio. Los **resultados** muestran que el abastecimiento de medicamentos fue del 50,4% y del 54,3% en Guediawaye y Pete respectivamente. La duración media del desabastecimiento en los últimos tres meses se estimó en 22,6 y 26 días, respectivamente. La gestión de medicamentos estuvo marcada, por un lado, por un buen abastecimiento de cartillas de existencias en ambos distritos con proporciones iguales al 100% y 94,1%, respectivamente, y por otra parte, había existencias vencidas en Pete (12,2 %). El 79% y el 88% de los profesionales prescriptores informaron haber recetado un conjunto de medicamentos respectivamente. Se **concluye** que el acceso a medicamentos de primera línea sigue siendo un desafío. Se deben incluir medidas para mejorar los canales de distribución y la formación de los profesionales de la salud.

**Conto y Guerrero (17)**, cuyo **objetivo** de investigación fue “analizar la cadena de suministros con el fin de determinar las etapas con deficiencias y crear estrategias que ayuden a mejorar la efectividad de la organización”. La **metodología** que utilizaron fue el análisis FODA, análisis PORTER y la indagación de los procesos operativos desde las compras de productos, el transporte, facturación y entrega a los usuarios, reconociendo e identificando puntos vulnerables que desencadenan desabastecimiento y deficiencia en fabricación, transporte y usuarios. En

**conclusión**, este estudio permitió reconocer el valor de la cadena de suministro, para un buen funcionamiento y equilibrio durante la gestión, por consiguiente, la aceptación de los clientes.

## Nacionales

**Flores (18)**, en su estudio planteó como **objetivo** “establecer la interrelación entre el manejo de stock de medicamentos y el nivel de satisfacción de los pacientes en la farmacia, hospital público de Tarapoto San Martín 2023”. **Metodología** con enfoque descriptivo correlacional y transversal. Se utilizaron dos cuestionarios para recoger información relacionada con las variables del estudio en una muestra de 80 pacientes. Los principales **resultados** revelaron una correlación positiva significativa entre sus variables, con un coeficiente de correlación de 0.716, reportando un nivel de satisfacción de 2,5% alto, 87,5 % medio y 10% bajo. Esto indica que un suministro adecuado se asocia con una buena satisfacción y los valores encontrados reflejan que las expectativas de los pacientes con respecto al suministro de medicamentos no siempre se cumplen y pueden afectar negativamente su experiencia. El autor **concluyó** que, este estudio proporciona evidencia sólida que destaca la relevancia de aplicar estrategias efectivas en gestión de stock para asegurar un abastecimiento adecuado de medicamentos y fomentar mayor aceptación en el paciente.

**Fernández (19)**, En su tesis de licenciatura, el **objetivo** fue “determinar el efecto del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) de los productos farmacológicos frente a la atención de los pacientes en Hospital de Lambayeque”. La **metodología** utilizada consistió en aplicar encuestas a los pacientes a fin de medir su nivel de satisfacción, así como un manual de BPA que permitió evaluar la situación del almacén especializado y su influencia sobre los pacientes. Los **resultados** mostraron que el 51% de los usuarios expresaron satisfacción, y que

la implementación de la guía de BPA se relacionaba positivamente con el aseguramiento de la calidad. En **conclusión**, se identificaron importantes deficiencias en áreas como aseguramiento de calidad, escasez de personal, problemas con las instalaciones, equipos e instrumentos, sobre todo en el área de almacenamiento.

**Ramos (20)**, en su tesis de pregrado presentó como **objetivo** “determinar si la cadena de suministro de medicamentos se relaciona con la satisfacción en los clientes atendidos en la farmacia de la Clínica San Gabriel en Lima”. Investigación **metodológica** fue de tipo básica, hipotético - deductivo, con un enfoque cuantitativo y correlacional, trabajaron con una muestra de 364 clientes, utilizando como técnica, la encuesta y como instrumento: un cuestionario con 20 interrogantes. Los datos fueron analizados con el programa SPSS en su versión 25, así como la prueba no paramétrica Rho de Spearman, el instrumento utilizado fue validado por especialistas, la confiabilidad fue excelente obteniéndose un Alfa de Cronbach de  $\alpha=0,887$ . Los **resultados** en cuanto al análisis inferencial entre las variables cadena de suministro y satisfacción, se obtuvo una significancia de  $p=0,01$  y  $Rho=0,580$  (positiva moderada), en el caso de las dimensiones los hallazgos obtenidos fueron: planificación  $Rho= 0,465$  y  $p=0,01$ , presentando un 51,1% como media y 42,58 como baja; almacenamiento  $Rho= 0,461$  y  $p=0,01$ , con una opinión baja y media valorado en un 98,7%. En **conclusión**, se encontró una relación positiva moderada entre sus variables como en sus dimensiones.

**Cosinga (21)**, dicha investigación tuvo como **objetivo** “determinar la relación que existe entre la gestión de suministro y el abastecimiento de medicamentos en el servicio de farmacia del Hospital Municipal Los Olivos”. Su investigación fue hipotético-deductivo, **método** tipo teórica, con un enfoque cuantitativo, correlacional transversal. Se muestreó 154 colaboradores. Para la recopilación de datos utilizaron un cuestionario. Los **resultados** de dicha investigación muestran

la existencia de una directa relación en sus variables de estudio, de acuerdo a la Rho de Spearman de 0,531 (positivo moderado), y significancia estadística con un valor de  $p=0,000$ , en el mismo contexto se observó que la variable “gestión de suministro” presentó un nivel regular con un 56.49%, nivel óptimo en un 22.08% y un nivel deficiente un 21.43%. La **conclusión** de dicha investigación es que, encontró una relación positiva baja entre el proceso de distribución y el abastecimiento de productos médicos, conforme a la Rho de Spearman de 0,253 y significativa  $p=0,000$ .

**Bellido et al. (10)**, en su tesis de maestría “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 su principal **objetivo** fue “la satisfacción de las 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 el abastecimiento de los medicamentos en todos los niveles”. En su **metodología** realizó un estudio bibliográfico enfocado en el análisis de la problemática real que se presentan en los procesos de suministro de medicamentos. Los **resultados** analizados muestran medios tangibles en la cadena que deberían optimizar para beneficio del paciente. En **conclusión**, este estudio servirá como información que permitirá inferir dicho planteamiento y aplicarlo en otras áreas.

## 2.2. Bases teóricas

### Cadena de suministro

**Definición:** Están conformadas por diferentes actividades vinculadas directa o indirectamente a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Considerando en tal sentido a todos los

procesos necesarios para poder obtener un bien o servicio. Esto incluye no sólo a fabricantes y proveedores, sino también a encargados de transporte, almacenes, comerciantes y clientes. La razón por la cual la cadena de suministro es fundamental, es la existencia de conexión y dependencia entre sus componentes, desde el origen de un producto o servicio hasta su consumo, lo que significa que su estudio se convierte en un proceso de gestión que puede ayudar a las empresas a obtener e incrementar su competitividad y, por lo tanto, su rentabilidad (22).

Simboliza un sistema de abastecimiento de materiales, que se convierte en productos terminados y la entrega al usuario final, asegurando la calidad de cada operación, incluido el equilibrio, capacidad en su respuesta y efectividad. Una cadena de suministro con un diseño e implementación significativa se convierte en una herramienta de gran relevancia con ventaja competitiva (23).

## **CONCEPTUALIZACION DE LA VARIABLE 1**

### **Cadena de suministro de medicamentos**

Los sistemas eficientes de suministro de medicamentos están estrechamente vinculados con sistemas sólidos de atención primaria y requieren recursos humanos apropiados, financiamiento sostenible, sistemas de información integrales e instituciones de salud coordinadas, éstos son elementos clave que garantizan la disponibilidad y accesibilidad permanente de medicamentos esenciales. Sin embargo, muchos países, particularmente en el África subsahariana, carecen de estrategias de suministro a largo plazo (24).

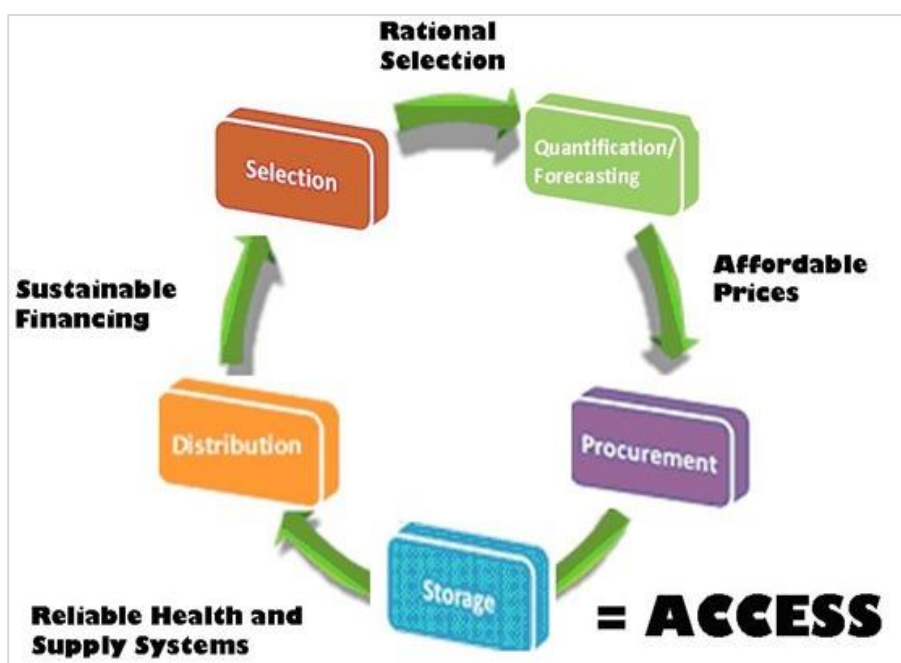
La OMS ha desarrollado una herramienta para evaluar los sistemas de suministro de medicamentos donde se identifican las fortalezas y debilidades que necesitan mejorar. Un sistema confiable debe integrar la gestión ministerial, desarrollar asociaciones público-privadas efectivas,

mantener la calidad de los medicamentos y, en última instancia, aumentar el acceso a los medicamentos esenciales (24).

El Ciclo de gestión del suministro de medicamentos está constituido por selección, cuantificación y previsión, compras, almacenamiento y distribución. La OMS indica que el acceso puede mejorarse mediante buenas opciones como “selección racional, precios asequibles, sistemas sanitarios y de suministro fiables y una financiación sostenible” (24).

**Figura 1**

**Ciclo de gestión de suministro de medicamentos**



*Fuente:* World Health Organization (WHO) (24)

En la RM N° 116-2018/MINSA, la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) ha planteado una Directiva Administrativa para regular la gestión del Sistema Integrado de Suministros Públicos de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (SISMED). El objetivo es establecer procedimientos técnicos y administrativos

unificados y coordinados que abarquen desde la selección, programación, adquisición, almacenamiento, distribución y uso adecuado de estos productos. Además, se busca fortalecer la gestión de la información, el financiamiento, la supervisión, el monitoreo y la evaluación en todos los establecimientos de salud del Ministerio de Salud y de los Gobiernos Regionales.

La gestión de suministro es un conjunto de procesos correctamente estructurados en fases, para proporcionar funcionalidad a una cadena de suministros propiamente organizada y diseñada para asegurar la accesibilidad y abastecimiento de productos farmacéuticos. La farmacia de un Nosocomio se basa en el abastecimiento de los fármacos, por lo que se establece en el soporte tanto de la atención y de los servicios farmacéuticos.

## **Dimensiones**

### **Planificación:**

Es la coordinación de todos los aspectos necesarios para producir y distribuir productos a los clientes. Su objetivo es proporcionar productos y servicios de manera eficiente, oportuna y rentable (26).

Esta actividad es importante en la cadena por las siguientes razones:

- Incrementa el grado satisfactorio de los usuarios asegurando entregas oportunas de productos y servicios.
- Reduce costos optimizando la utilización de recursos y evitando el exceso de inventario.
- Incrementa la eficiencia reduciendo el tiempo de entrega y los costos de envío (26).

Anticipar y responder a necesidades futuras es esencial. Predecir la demanda y hacer coincidir el suministro con ella es un reto constante. Emplear información disponible y análisis

predictivos puede ser eficiente para predecir la demanda del mercado y ajustar la cadena de suministro adecuadamente (26).

En la UPS de farmacia, la planificación es relevante para el sostenimiento y desarrollo del Hospital San Javier de Bellavista, porque mejoraría la coordinación a través de una gestión estratégica de la disponibilidad y accesibilidad de los medicamentos, incluyendo la predicción de la demanda y la proyección a necesidades futuras. Planificación es un proceso que se debe realizar diariamente para poder obtener resultados en un tiempo determinado. De esta forma, se predicen los eventos adversos y se facilita la aceptación del paciente.

### **Abastecimiento:**

Tiene como objetivo asegurar la adquisición de materias primas e insumos necesarios para convertirlos en productos finales. De la misma manera, debe garantizar que estos recursos, proveedores y el procedimiento sean de calidad para aumentar su producción, capacidad y competitividad de la empresa (23).

El abastecimiento debe ser visto como una función integral en la cadena de suministro de medicamentos, la clave está en tomar las actividades tradicionales y definirlas de acuerdo con el plan estratégico de cada organización, teniendo en cuenta sus objetivos, posicionamiento en el mercado y proceso logístico. Un factor importante de la cadena de suministro es la función de compras, dado que crea impacto en el resultado final (27).

El abastecimiento de los medicamentos está relacionado a las actividades que involucran proyección, funcionamiento y evaluación de los recursos en el proceso, con un enfoque específico en cada etapa administrativa. Se inicia con la adquisición de insumos necesarios para generar bienes y/o servicios para los usuarios.

**Almacenamiento:**

En este proceso, “la unidad ejecutora debe conservar los productos en el almacén especializado. Con el fin de que el responsable de la entidad constituya los mecanismos necesarios que aseguren y garanticen los recursos para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)”, tal como lo establece la RM N° 116-2018/MINSA (25).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el almacenamiento “es el proceso mediante el cual se asegura la calidad de los insumos desde que ingresan al depósito, almacén o farmacia, garantizando la calidad de los productos durante su permanencia allí, en términos de condiciones de eficacia, estabilidad y seguridad especificadas por el fabricante, incluso hasta que el producto es entregado al usuario final.” Estimando diversos medios técnicos como la recepción, áreas adecuadas, equipamiento requerido, registros de causas ambientales y administración (28).

El almacenamiento es un procedimiento indispensable en todo establecimiento, se deben cumplir con disposiciones que permitan mantener la integridad y condiciones óptimas a los productos farmacéuticos, garantizando así su calidad, seguridad, eficacia y funcionalidad de cada producto desde su recepción hasta llegar al paciente o beneficiario final.

**Distribución**

La distribución según la RM N° 116-2018/MINSA es el proceso realizado para trasladar y transportar productos en un tiempo oportuno “entre almacenes especializados y de éstos hasta los establecimientos de salud bajo su jurisdicción, garantizando la calidad y seguridad de los productos, según el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Distribución y Transporte (BPDyT)”. El CENARES es el encargado de distribuir los productos de suministro centralizado a entidades como: DIRIS, DISA, DIRESA y GERESA (25).

El proceso de distribución implica transportar y repartir productos farmacéuticos y dispositivos médicos conservados en almacén hacia el destinatario final según el convenio con el ente proveedor, garantizando que se realice bajo las normativas correspondientes y respetando las condiciones de calidad y seguridad, de forma que un sistema de distribución bien gestionado asegura la continuidad del suministro de medicamentos.

### **Uso Racional:**

La RM N° 116-2018/MINSA constituye que “prescribir y dispensar medicamentos se enmarcan en las Buenas Prácticas de Prescripción y Dispensación, respectivamente. Los productos farmacéuticos se prescriben empleando la receta única estandarizada (RUE), la cual se efectúa usando la Denominación Común Internacional (DCI)” (25).

La utilización racional de un medicamento se establece cuando un paciente recibe oportunamente tratamiento adecuado a su condición clínica, dentro del tiempo necesario, a un costo razonable y en una dosis de acuerdo con sus necesidades individuales (25).

La Organización Panamericana de la Salud, resalta la importancia de “fomentar el uso racional de los medicamentos a través de sistemas y medidas de política, información y educación”, entre ellos menciona a la “formación de organismos nacionales que coordinen las políticas sobre el uso de los medicamentos y realizar un seguimiento de sus repercusiones; elaboración de listas de medicamentos esenciales para ser utilizadas en la adquisición de medicamentos; proporcionar información segura sobre los medicamentos; eliminar los incentivos económicos que facilitan la prescripción incorrecta, y financiación suficiente para garantizar el abastecimiento de medicamentos y personal sanitario” (29).

Los medicamentos son esenciales en el tratamiento de los pacientes, de modo que si se usan inapropiadamente pueden ser un riesgo para la salud, tanto en la población como en el uso personal. Es más, la prescripción y dispensación deben ser realizadas por un profesional de salud autorizado, teniendo en cuenta que existen normativas establecidas que influyen en su formación. En efecto, el uso racional de los medicamentos incluye; promover la práctica médica sustentado en evidencia, la educación del paciente, el seguimiento de los efectos secundarios para mejorar consecuencias de los tratamientos y disminuir riesgos de resistencia antimicrobiana y otros problemas de salud pública.

## **CONCEPTUALIZACION DE VARIABLE 2**

### **Aceptación de los usuarios**

La aceptación es un proceso de tolerancia y adaptación que significa capacidad de aceptar y asumir la realidad en situaciones agradables o desagradables, sin cambiar o combatir contra lo que no podemos controlar, no obstante, permite superar situaciones complicadas y avanzar en el crecimiento personal (30).

La Real Academia Española (RAE) define aceptación como “acción y efecto de aceptar” y usuario “dicho de una persona, que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación”. En síntesis, la aceptación de los usuarios sucede en el momento que el rendimiento del producto y/o servicio percibido coincide con las perspectivas del paciente (31).

La aceptación tiene gran impacto en el servicio de atención que ofrece el Hospital, teniendo en cuenta lo necesario para lograr la satisfacción de los usuarios. Los proyectos actuales de salud incluyen a los ciudadanos como parte fundamental, buscando que cada vez participen más en las decisiones que refieren a su salud (32).

La aceptación es la adaptación entre las expectativas, las necesidades del usuario y características de los medicamentos, con relación a los servicios que el Hospital ofrece. Es decir, la aceptación de los servicios farmacéuticos por parte del usuario incluye aspectos que influyen a partir de su experiencia, tales como: el trato recibido, el tiempo de espera, el profesionalismo del personal y la información precisa y veraz proporcionada. Dichos factores son de relevancia significativa con la satisfacción del paciente y el cumplimiento del tratamiento. Los servicios de farmacia que cumplan con altos estándares en estas áreas no solo mejorarían la experiencia del usuario, sino que también promueven resultados de salud positivos y mejores relaciones con ellos.

La "Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo", proporcionada a proveedores de servicios sanitarios por el Ministerio de Salud (MINSA), la cual, es una herramienta en base a la metodología SERVQUAL cuyo objetivo es evaluar el nivel de servicio y la satisfacción. Desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, comparando las expectativas y sus percepciones de los beneficiarios referente al servicio que ofrece la institución (33).

### **Expectativas**

Determina lo que aspira recibir el usuario respecto al servicio que ofrece el establecimiento sanitario. Esta perspectiva está basada en experiencias y necesidades anteriores e informaciones compartidas (33).

Por lo general, la expectativa de un usuario oscila en el servicio que brinda el Hospital, ya sea por su capacidad de disposición, cumplimiento y fiabilidad en respuesta a su necesidad. Las expectativas de los usuarios de servicios farmacéuticos incluyen un acceso igualitario a medicamentos seguros y eficaces, información clara y fácil de entender sobre el uso correcto y la

disponibilidad de medicamentos esenciales. Además, los usuarios esperan una atención que se adapte a sus necesidades individuales, incluida la ayuda en sus dificultades con respecto a la administración de medicamentos y respuestas a las inquietudes terapéuticas.

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

$H_1$ : Existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos

$H_0$ : No existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.

#### **2.3.2 Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la planificación de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

Existe relación significativa entre el abastecimiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

Existe relación significativa entre el almacenamiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios.

Existe relación significativa entre la distribución de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

Existe relación significativa entre el uso racional de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

Método de investigación hipotético-deductivo, procedimiento que parte de una hipótesis sustentada en el desarrollo teórico de una determinada ciencia, que, siguiendo las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, que a su vez son sometidas a verificación (34).

La presente indagación fue hipotético-deductivo, considerando que es una estrategia de investigación basada en el método científico, donde se plantearon hipótesis que luego se comprobaron a partir de la información recopilada durante el estudio.

### **3.2. Enfoque investigativo**

Tal y como afirman Hernández R, Fernández C y Baptista P (36), la investigación de enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

El presente trabajo fue de enfoque cuantitativo, ya que se emplearon los análisis estadísticos y las técnicas de recolección de datos.

### **3.3. Tipo de investigación**

Corresponde a un tipo de investigación básica, tiene como objetivo “ampliar el conocimiento científico y teórico en un área específica sin considerar directamente su aplicación práctica”. Con la finalidad de “comprender fenómenos naturales o sociales, identificar principios generales y desarrollar teorías”. En definitiva, se lleva a cabo para enriquecer el cuerpo de conocimientos de una determinada disciplina, sin centrarse en la resolución de problemas concretos (35).

La presente investigación fue básica, puesto que está orientada a mejorar el conocimiento de teorías científicas para profundizar y ampliar su comprensión en la ciencia.

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

La Investigación fue de diseño no experimental, puesto que no hubo manipulación de una variable para observar efectos en la otra. De acuerdo con Hernández R, Fernández C y Baptista P (36), son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

Las investigaciones no experimentales transversales y descriptivas son diseños que “indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos y los diseños no experimentales transversales de tipo correlacional son diseños que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (37).

El presente trabajo de investigación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal, debido a las características definidas y descritas de las variables: cadena

de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios, determinando el grado de relación que existiría entre ambas.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

La población de la presente investigación fue constituida por los usuarios que se atienden en la UPS de Farmacia del Hospital San Javier de Bellavista durante 3 meses, lo que hace la cantidad de 16 496 usuarios.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Usuarios mayores de edad varones y mujeres que presenten su receta médica.
- Usuarios que acepten voluntariamente participar de la encuesta.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Pacientes menores de edad
- Usuarios sin receta médica
- Usuarios que no deseen participar de la encuesta

**Muestra:**

La muestra de estudio fue constituida por 375 usuarios atendidos y está calculada aplicando la fórmula estadística de tamaño de muestra correspondiente a una población finita.

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

**Donde:**

n = muestra estimada (incógnita)

N = Población (16 496 usuarios)

Z = Nivel de Confiabilidad 95% (1,96)

p = Proporción esperada (0,5)

q = 1-p

E= Margen de error (0,05)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{16496 * 1,96^2 * (0,5 * 0,5)}{(16496 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * (0,5 * 0,5)}$$

$$n = 375 \text{ usuarios}$$

**Muestreo:**

Para definir el tamaño de la muestra, se aplicó la técnica de muestreo aleatorio simple, de manera que cada usuario atendido en la UPS de farmacia tuviera la misma probabilidad de ser seleccionado, por lo tanto, para la muestra de estudio, se eligió a cada 2 usuarios atendidos, logrando incluir entre 12 a 15 usuarios por día durante un periodo de 30 días, cumpliendo con el objetivo del estudio.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Variables:**

**Variable 1:** Cadena de suministro de medicamentos

**Variable 2:** Aceptación de los usuarios

#### **Operacionalización:**

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### VARIABLE 1: CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración (niveles o rango)
V1:  CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	<p>Los sistemas eficientes de suministro de medicamentos están estrechamente vinculados con sistemas sólidos de atención primaria y requieren recursos humanos apropiados, financiamiento sostenible, sistemas de información integrales e instituciones de salud coordinadas, estos son elementos clave que garantizan la disponibilidad y accesibilidad permanente de medicamentos esenciales Sin embargo, muchos países, particularmente en el África subsahariana, carecen de estrategias de suministro a largo plazo (25).</p>	<p>La operacionalización de la variable se desarrollará considerando las dimensiones: Planificación, abastecimiento, almacenamiento, distribución y uso racional con sus indicadores respectivamente, utilizando la escala de medición ordinal politómica.</p>	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propósito</li> <li>- Determinación</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	<b>Ordinal</b>	<p><b>1= Nunca</b></p> <p><b>2= Pocas veces</b></p> <p><b>3= En ocasiones</b></p> <p><b>4= Frecuentemente</b></p> <p><b>5= Siempre</b></p> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> </ul>
			<b>Abastecimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo de entrega</li> <li>- Stock físico</li> <li>- Comunicación continua</li> </ul>		
			<b>Almacenamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacenamiento</li> <li>- Calidad de los medicamentos</li> <li>- Efecto de los medicamentos</li> </ul>		
			<b>Distribución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de medicamentos</li> <li>- Área de despacho</li> <li>- Medio de transporte</li> </ul>		
			<b>Uso Racional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena prescripción</li> <li>- Atención de medicamentos</li> <li>- Promoción del uso racional de los medicamentos.</li> </ul>		

## VARIABLE 2: ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valoración (niveles o rango)
<p style="text-align: center;">V2:  ACEPTACIÓN  DE LOS USUARIOS</p>	<p>La aceptación es un proceso de tolerancia y adaptación que significa capacidad de aceptar y asumir la realidad en situaciones agradables o desagradables, sin tratar de cambiar o combatir contra lo que no podemos controlar, no obstante, nos permite superar situaciones complicadas y seguir avanzando en nuestro crecimiento personal (30).</p>	<p>Se desarrollará estimando la dimensión: Expectativa, con sus respectivos indicadores, utilizando la escala de medición ordinal politómica.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Expectativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Trato a los pacientes</b></li> <li>- <b>Tiempo de espera</b></li> <li>- <b>Profesionalismo</b></li> <li>- <b>Información precisa y veraz</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p>	<p><b>1= Nunca</b></p> <p><b>2= Pocas veces</b></p> <p><b>3= En ocasiones</b></p> <p><b>4= Frecuentemente</b></p> <p><b>5= Siempre</b></p> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cuestionario</b></li> </ul> <p><b>Técnica: Encuesta</b></p>

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

#### **3.7.1. Técnica**

Es una herramienta de investigación que se utiliza para recopilar información y datos de forma sistemática y organizada. Consisten en una serie de interrogantes diseñadas, que permiten recolectar respuestas de los participantes según sus opiniones, actitudes, conocimientos, experiencias o características demográficas (38).

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

Se utilizó como instrumento al cuestionario constituido en base a la operacionalización de las variables, cuyo propósito fue la obtención de datos informativos de los usuarios atendidos en la UPS de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista.

El instrumento estuvo conformado por un cuestionario que consta de dos partes, la primera tiene relación con la variable “cadena de suministro de medicamentos”, compuesta por 15 items con sus 5 dimensiones, las cuales son: planificación, abastecimiento, almacenamiento, distribución y uso racional. Se utilizó la escala de medición Likert politómico, donde:

1= Nunca, 2= Pocas veces, 3= En ocasiones, 4= Frecuentemente, 5= siempre.

La segunda variable “aceptación de los usuarios”, compuesta por 4 items dividido en 1 dimensión: expectativas. Se utilizó la escala de medición Likert politómico, donde:

1= Nunca, 2= Pocas veces, 3= En ocasiones, 4= Frecuentemente, 5= siempre.

### **3.7.3. Validación**

Para validar el cuestionario se utilizó el juicio de tres expertos, con alta capacidad en el tema de investigación, quienes evaluaron la relevancia del instrumento de recopilación de datos para los objetivos de investigación.

Los profesionales son:

- Dr. Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro
- Mg. Villanueva Vílchez Hugo Gilberto
- Mg. Miranda Paredes Jean Paul

### **3.7.4. Confiabilidad**

Se evaluó la confiabilidad del instrumento efectuando una prueba piloto con 30 usuarios atendidos en la UPS de farmacia y se utilizó la técnica del coeficiente Alfa de Cronbach, con el que se obtuvo 0.809, lo que indica que el instrumento tiene alta confiabilidad (Revisar anexo 4).

## **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

### **Procedimientos**

Se elaboró un cuestionario, para recopilar información, el cual fue validado por tres expertos, con grado de Doctor, Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro y con grado de Magister, Villanueva Vílchez Hugo Gilberto y Miranda Paredes Jean Paul. Para asegurar su confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,809 (al ser mayor a 0,7), indica un nivel de confiabilidad adecuado. Posteriormente, se solicitó autorización al Hospital San Javier de Bellavista, explicando previamente el propósito de la investigación. Una vez recibida la aprobación, se procedió a aplicar las encuestas correspondientes.

## **Método de análisis de datos**

Los datos recolectados se ingresaron a una base de Excel, para luego ser procesados con el programa estadístico SPSS. Se calcularon estadísticas descriptivas básicas, asimismo se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar la relación entre las variables, ya que los datos no seguían una distribución normal y las variables eran de tipo no paramétrico. Para la interpretación, se consideró válida la hipótesis de estudio cuando el valor p fue menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ), estableciendo un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

### **3.9. Aspectos éticos**

Este estudio garantiza principios éticos al proteger y respetar los derechos, diversidad sociocultural, dignidad, privacidad e identidad de los encuestados. Se utilizó el consentimiento informado para obtener la participación voluntaria. Además, el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener aprobó la investigación. Los datos que se obtuvieron se analizaron e interpretaron minuciosamente para garantizar resultados válidos y confiables.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1**

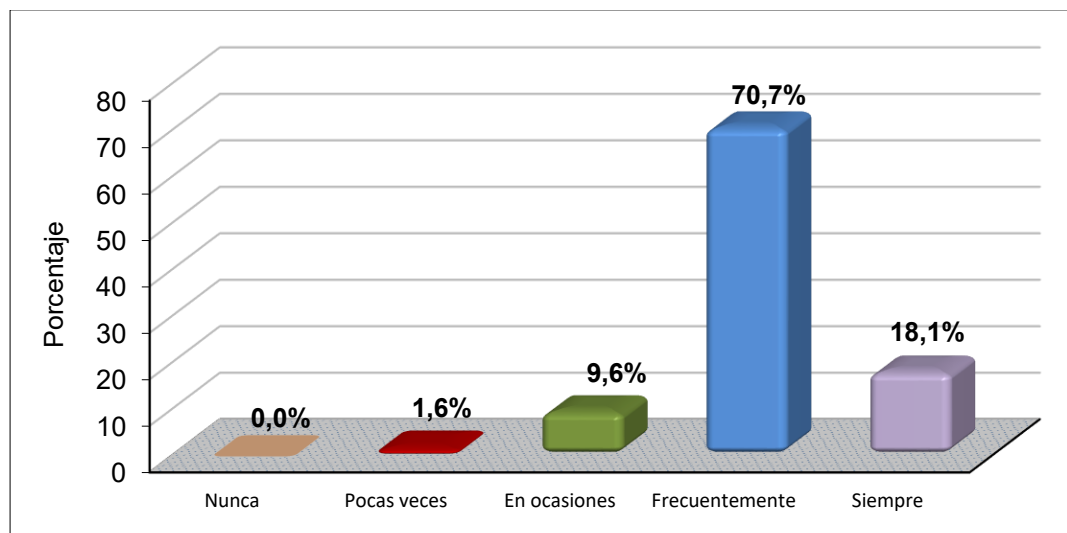
*Cadena de suministro de medicamentos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Cajamarca Perú, 2024 – 2025*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0
Pocas veces	6	1,6	1,6
En ocasiones	36	9,6	11,2
Frecuentemente	265	7,7	81,9
Siempre	68	18,1	100,0
Total	375	100,0	

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 2**

*Resultados porcentuales de la cadena de suministro de medicamentos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025*



Interpretación:

En la tabla 1 y figura 2 se tiene que, del total de usuarios encuestados sobre la cadena de suministro de medicamentos, el 70,7%, afirmó que frecuentemente es eficiente, seguido de siempre es eficiente con el 18,1%, en ocasiones 9,6%, pocas veces 1,6%.

**Tabla 2**

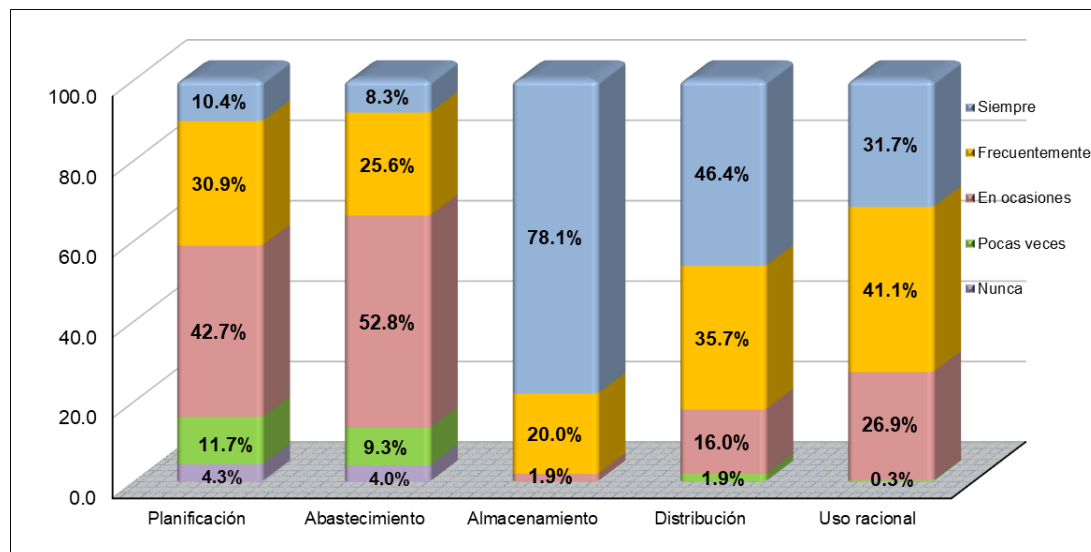
*Dimensiones de la Cadena de suministro de medicamentos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Perú, 2024 – 2025*

Dimensiones	Nunca		Pocas veces		En ocasiones		Frecuentemente		Siempre		Total	
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n <sub>5</sub>	%	n	%
Planificación	16	4,3	44	11,7	160	42,7	116	30,9	39	10,4	375	100
Abastecimiento	15	4,0	35	9,3	198	52,8	96	25,6	31	8,3	375	100
Almacenamiento	0	0,0	0	0,0	7	1,9	75	20,0	293	78,1	375	100
Distribución	0	0,0	7	1,9	60	16,0	134	35,7	174	46,4	375	100
Uso racional	0	0,0	1	0,3	101	26,9	154	41,1	119	31,7	375	100

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 3**

*Resultados porcentuales de dimensiones de la Cadena de suministro de medicamentos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Perú, 2024 – 2025*



#### Interpretación:

En la tabla 2 y figura 3 se tiene que, del total de usuarios encuestados sobre la cadena de suministro de medicamentos, el mayor porcentaje afirmó que siempre es eficiente en la dimensión almacenamiento con el 78,1%, seguido de en ocasiones es eficiente en la dimensión abastecimiento con el 52,8%, siempre eficiente en distribución con el 46,4%, en ocasiones eficiente en planificación con el 42,7% y frecuentemente eficiente en la dimensión uso racional con el 41,1%.

**Tabla 3**

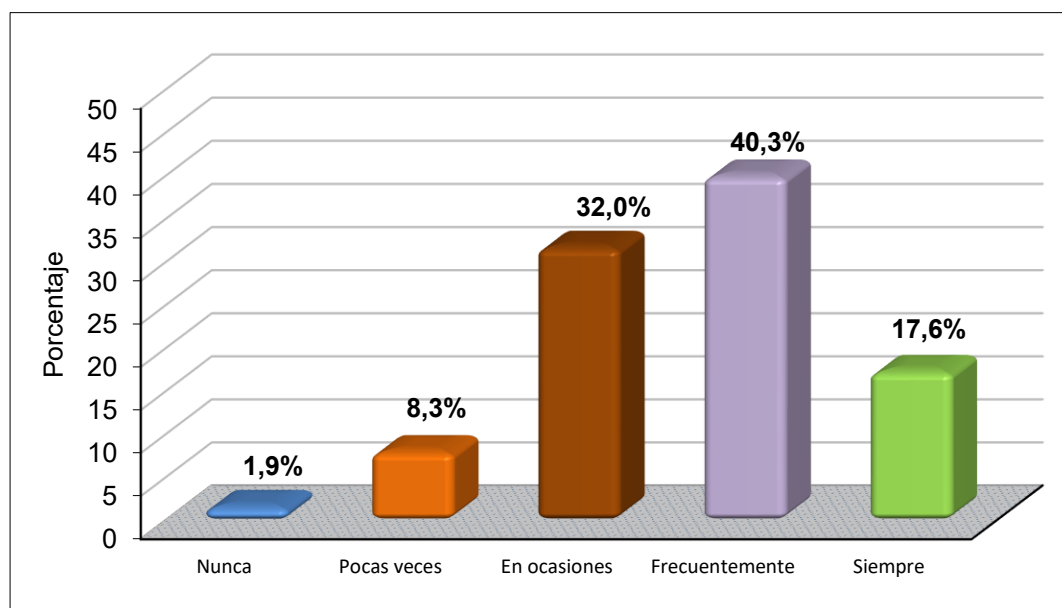
*Aceptación de los usuarios atendidos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Cajamarca Perú, 2024 – 2025*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	1,9	1,9
Pocas veces	31	8,3	10,1
En ocasiones	120	32,0	42,1
Frecuentemente	151	40,3	82,4
Siempre	66	17,6	100,0
Total	375	100,0	

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 4.**

*Resultados porcentuales de la aceptación de los usuarios atendidos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025*



**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 4 se tiene que, del total de usuarios encuestados sobre la aceptación y expectativas hacia el servicio de farmacia del Hospital, el mayor porcentaje afirmó que

frecuentemente está satisfecho con el 40,3%, seguido de que en ocasiones está satisfecho con el 32%, siempre satisfecho el 17,6%, pocas veces satisfecho el 8,3% y nunca satisfecho el 1,9%.

**Tabla 4**

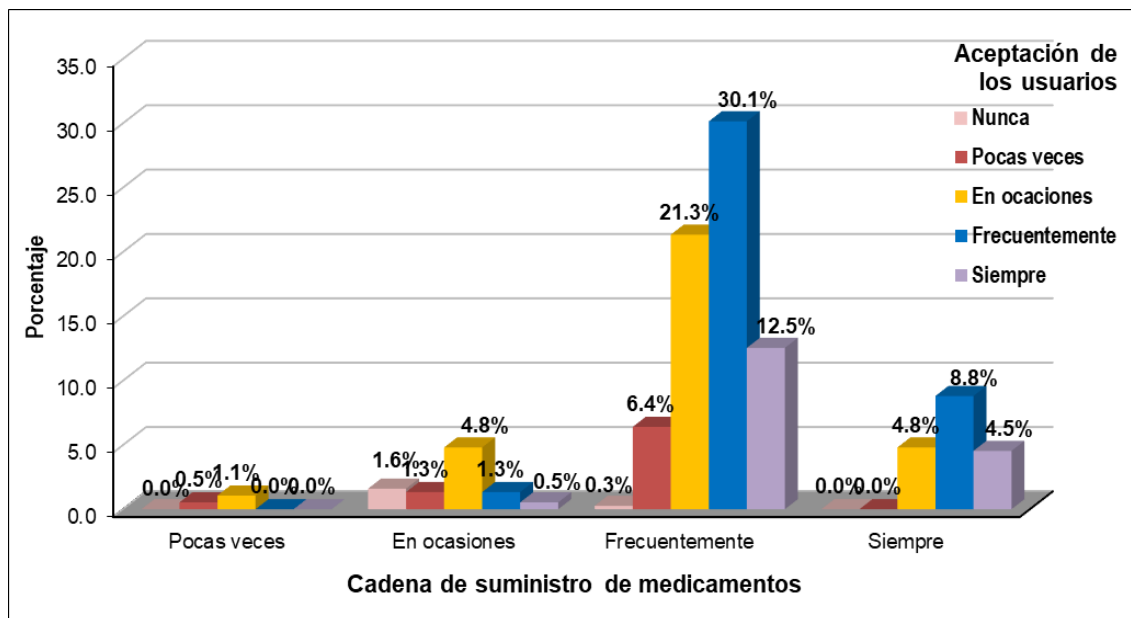
*Relación: Cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Perú, 2024 – 2025*

Cadena de suministros	Aceptación de los usuarios										Total	
	Nunca		Pocas veces		En ocasiones		Frecuentemente		Siempre			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n <sub>5</sub>	%	n	%
Pocas veces	0	0,0	2	0,5	4	1,1	0	0,0	0	0,0	6	1,6
En ocasiones	6	1,6	5	1,3	18	4,8	5	1,3	2	0,5	36	9,6
Frecuentemente	1	0,3	24	6,4	80	21,3	113	30,1	47	12,5	265	70,7
Siempre	0	0,0	0	0,0	18	4,8	33	8,8	17	4,5	68	18,1
Total	7	2	31	8	120	32	151	40	66	18	375	100,0

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 5**

*Relación entre cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Perú, 2024 – 2025.*



Interpretación:

Según la tabla 4 y figura 5, del total de usuarios encuestados, la mayoría, es decir el 30,1% afirmó que frecuentemente es eficiente la cadena de suministro de medicamentos con una aceptación frecuentemente satisfactoria, seguido del 21,3% afirmó que en ocasiones es eficiente la cadena de suministros con una aceptación en ocasiones satisfactoria.

**Tabla 5**

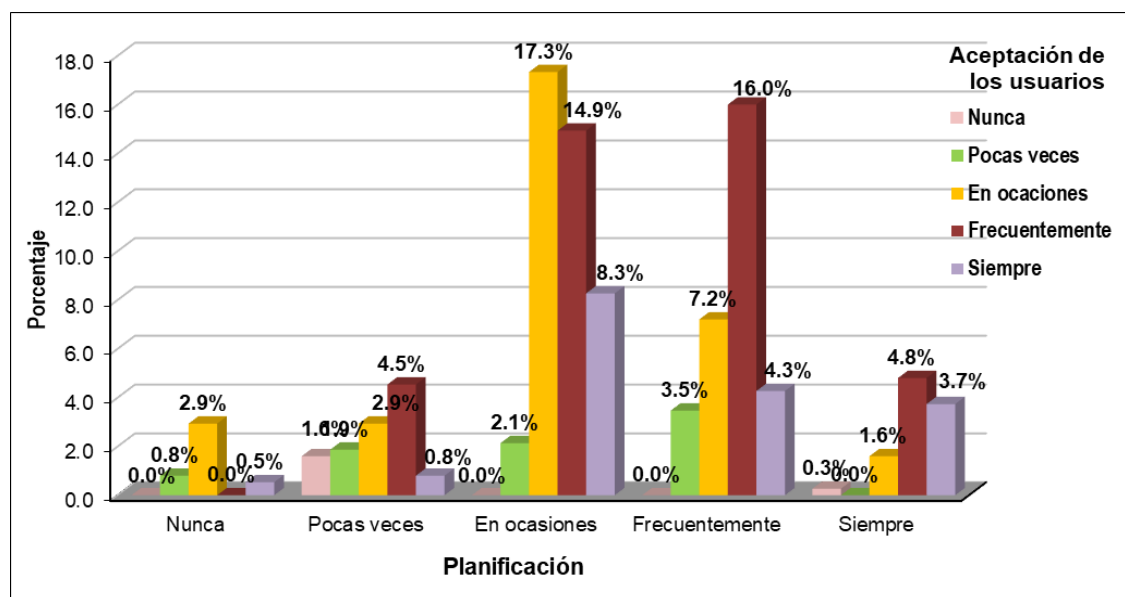
*Relación entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*

Planificación	Aceptación de los usuarios										Total	
	Nunca		Pocas veces		En ocasiones		Frecuentemente		Siempre			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n <sub>5</sub>	%	n	%
Nunca	0	0,0	3	0,8	11	2,9	0	0,0	2	0,5	16	4,3
Pocas veces	6	1,6	7	1,9	11	2,9	17	4,5	3	0,8	44	11,7
En ocasiones	0	0,0	8	2,1	65	17,3	56	14,9	31	8,3	160	42,7
Frecuentemente	0	0,0	13	3,5	27	7,2	60	16,0	16	4,3	116	30,9
Siempre	1	0,3	0	0,0	6	1,6	18	4,8	14	3,7	39	10,4
Total	7	2	31	8	120	32	151	40	66	18	375	100,0

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 6**

*Relación entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*



Interpretación:

Según la tabla 5 y figura 6, del total de usuarios encuestados, la mayoría correspondiente al 17,3% afirmó que en ocasiones es eficiente la planificación de la cadena de suministros de medicamentos con una aceptación en ocasiones satisfactoria, seguido del 16% que frecuentemente es eficiente la

planificación de la cadena de suministros con una aceptación frecuentemente satisfactoria hacia el servicio.

**Tabla 6**

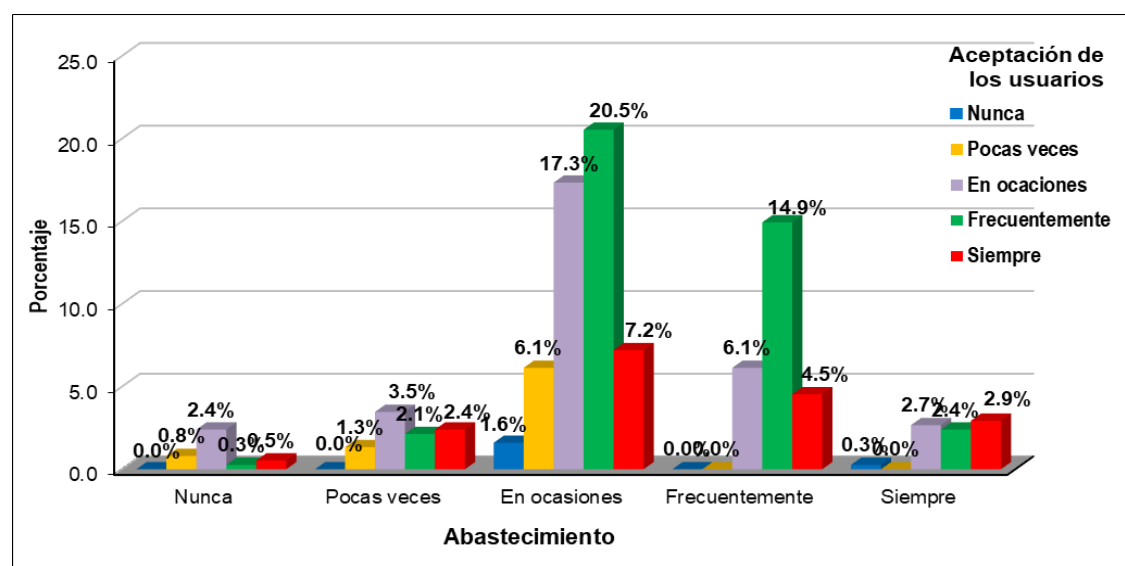
*Relación entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*

Abastecimiento	Aceptación de los usuarios										Total	
	Nunca		Pocas veces		En ocasiones		Frecuentemente		Siempre			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n <sub>5</sub>	%	n	%
Nunca	0	0,0	3	0,8	9	2,4	1	0,3	2	0,5	15	4,0
Pocas veces	0	0,0	5	1,3	13	3,5	8	2,1	9	2,4	35	9,3
En ocasiones	6	1,6	23	6,1	65	17,3	77	20,5	27	7,2	198	52,8
Frecuentemente	0	0,0	0	0,0	23	6,1	56	14,9	17	4,5	96	25,6
Siempre	1	0,3	0	0,0	10	2,7	9	2,4	11	2,9	31	8,3
Total	7	2	31	8	120	32	151	40	66	18	375	100,0

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 7**

*Relación entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*



Interpretación:

Según la tabla 6 y figura 7, del total de usuarios encuestados, la mayoría correspondiente al 20,5% afirmó que en ocasiones es eficiente el abastecimiento de la cadena de suministros de medicamentos con una aceptación frecuentemente satisfactoria, seguido del 17,3% afirmó que en ocasiones es eficiente el abastecimiento de la cadena de suministros con una aceptación en ocasiones satisfactoria hacia el servicio.

**Tabla 7**

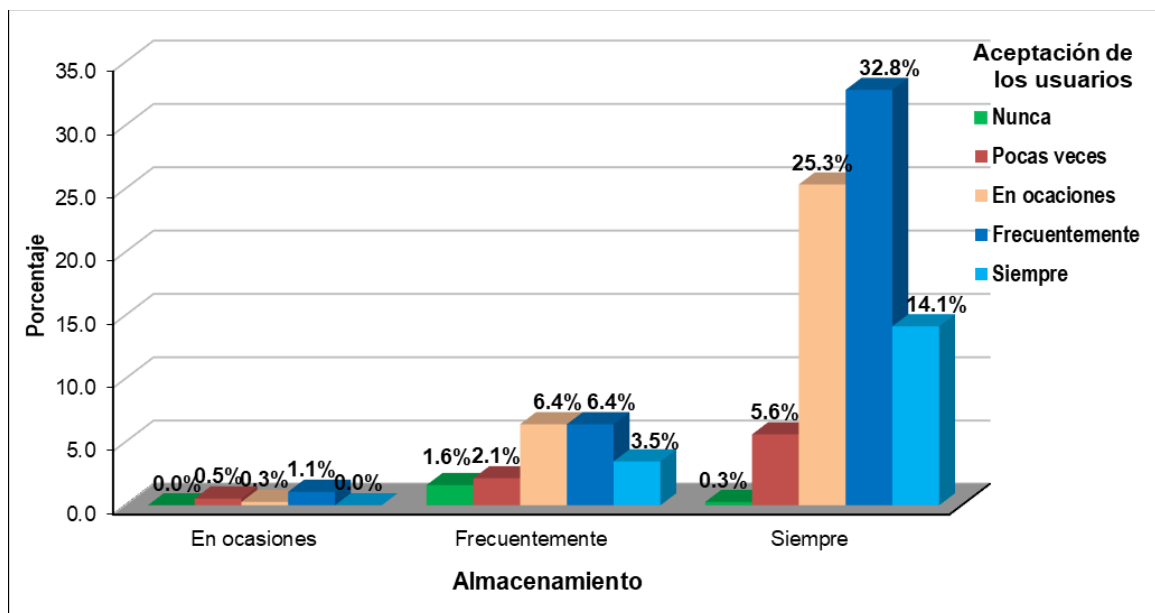
*Relación entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*

Almacenamiento	Aceptación de los usuarios										Total	
	Nunca		Pocas veces		En ocasiones		Frecuentemente		Siempre			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n <sub>5</sub>	%	n	%
En ocasiones	0	0,0	2	0,5	1	0,3	4	1,1	0	0,0	7	1,9
Frecuentemente	6	1,6	8	2,1	24	6,4	24	6,4	13	3,5	75	20,0
Siempre	1	0,3	21	5,6	95	25,3	123	32,8	53	14,1	293	78,1
Total	7	2	31	8	120	32	151	40	66	18	375	100,0

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 8.**

*Relación entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*



Interpretación:

Según la tabla 7 y figura 8, del total de usuarios encuestados, la mayoría correspondiente al 32,8% afirmó que siempre es eficiente el almacenamiento de la cadena de suministros de medicamentos con una aceptación frecuentemente satisfactoria, seguido del 25,3% afirmó que siempre es eficiente el almacenamiento de la cadena de suministros con una aceptación en ocasiones satisfactoria hacia el servicio.

**Tabla 8**

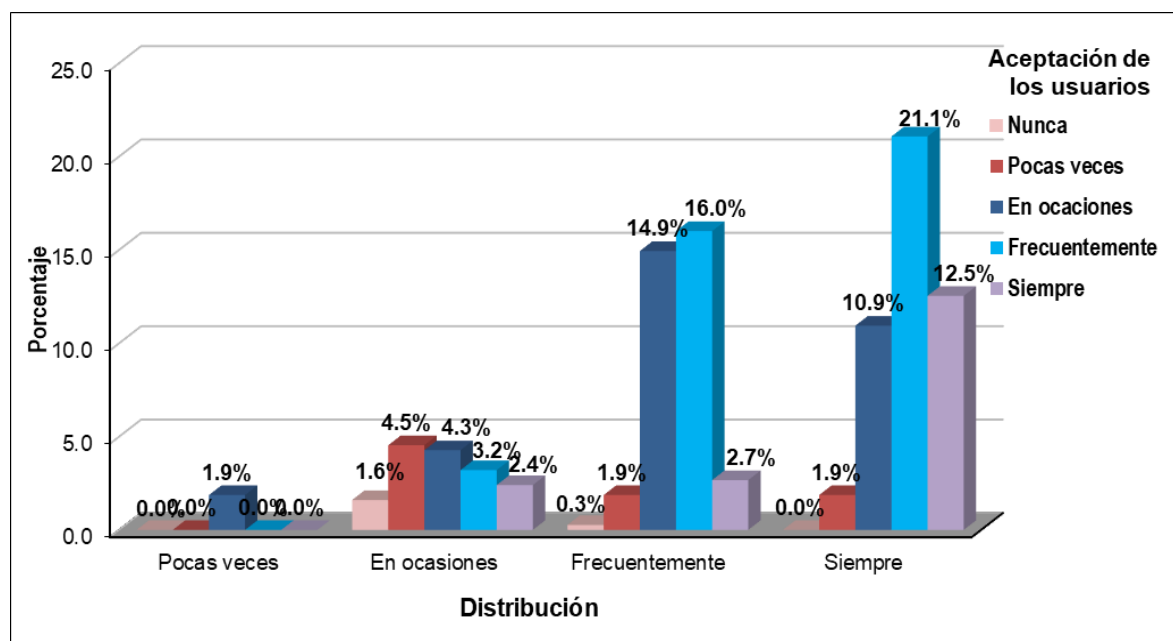
*Relación entre la distribución de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*

Distribución	Aceptación de los usuarios										Total	
	Nunca		Pocas veces		En ocasiones		Frecuentemente		Siempre			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n <sub>5</sub>	%	n	%
Pocas veces	0	0,0	0	0,0	7	1,9	0	0,0	0	0,0	7	1,9
En ocasiones	6	1,6	17	4,5	16	4,3	12	3,2	9	2,4	60	16,0
Frecuentemente	1	0,3	7	1,9	56	14,9	60	16,0	10	2,7	134	35,7
Siempre	0	0,0	7	1,9	41	10,9	79	21,1	47	12,5	174	46,4
Total	7	2	31	8	120	32	151	40	66	18	375	100,0

Fuente: Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 9.**

*Relación entre la distribución de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*



Interpretación:

Según la tabla 8 y figura 9, del total de usuarios encuestados, la mayoría representada por el 21,1% afirmó que siempre es eficiente la distribución de la cadena de suministros de medicamentos con

una aceptación frecuentemente satisfactoria, seguido del 16% que frecuentemente afirmó que es eficiente la distribución de la cadena de suministros con una aceptación frecuentemente satisfactoria hacia el servicio.

**Tabla 9**

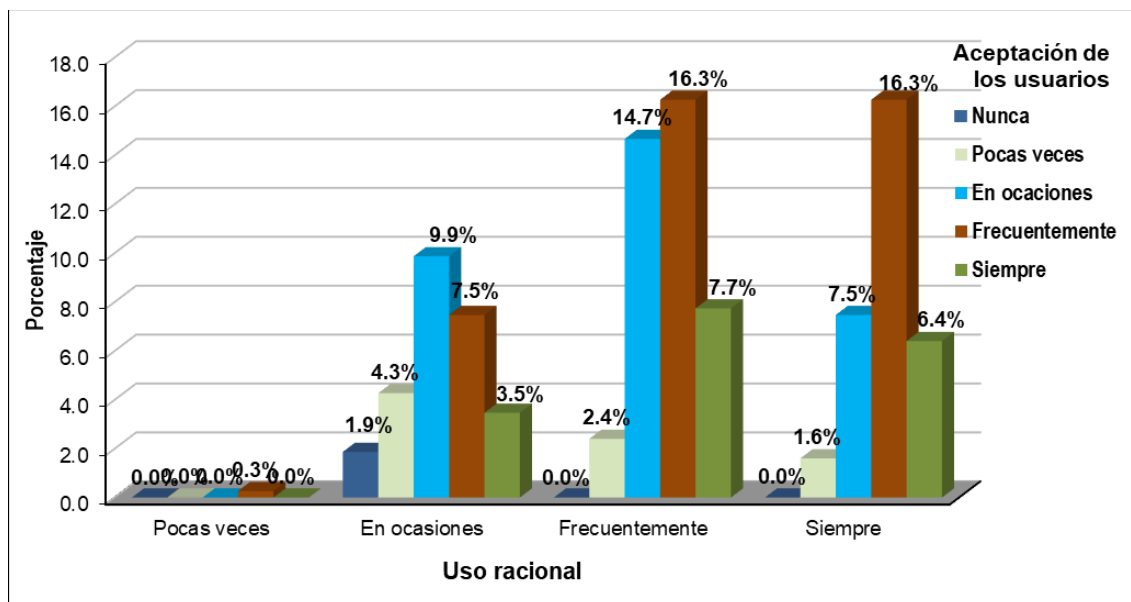
*Relación entre el uso racional de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos*

Uso racional	Aceptación de los usuarios										Total	
	Nunca		Pocas veces		En ocasiones		Frecuentemente		Siempre			
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n <sub>5</sub>	%	n	%
Pocas veces	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3	0	0,0	1	0,3
En ocasiones	7	1,9	16	4,3	37	9,9	28	7,5	13	3,5	101	26,9
Frecuentemente	0	0,0	9	2,4	55	14,7	61	16,3	29	7,7	154	41,1
Siempre	0	0,0	6	1,6	28	7,5	61	16,3	24	6,4	119	31,7
Total	7	2	31	8	120	32	151	40	66	18	375	100,0

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

**Figura 10**

*Relación entre el uso racional de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos.*



Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 10, del total de usuarios encuestados, la mayoría representada por el 16,3% afirmó que siempre es eficiente el uso racional de la cadena de suministros de medicamentos con una aceptación siempre satisfactoria, seguido del 16,3% que frecuentemente afirmó que es eficiente el uso racional de la cadena de suministros con una aceptación frecuentemente satisfactoria hacia el servicio.

**Tabla 10**

*Indicadores de la cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Perú, 2024 – 2025*

Dimensiones	Ítem	Nunca		Pocas veces		En ocasiones		Frecuentemente		Siempre		Total	
		n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n <sub>5</sub>	%	n	%
Planificación	<b>P1</b>	7	1,9	34	9,1	127	33,9	132	35,2	75	20,0	375	100
	<b>P2</b>	16	4,3	77	20,5	154	41,1	90	24,0	38	10,1	375	100
	<b>P3</b>	20	5,3	66	17,6	145	38,7	118	31,5	26	6,9	375	100
Abastecimiento	<b>P4</b>	11	2,9	45	12,0	189	50,4	104	27,7	26	6,9	375	100
	<b>P5</b>	14	3,7	69	18,4	170	45,3	89	23,7	33	8,8	375	100
	<b>P6</b>	27	7,2	41	10,9	159	42,4	107	28,5	41	10,9	375	100
Almacenamiento	<b>P7</b>	6	1,6	20	5,3	29	7,7	149	39,7	171	45,6	375	100
	<b>P8</b>	0	0,0	2	0,5	4	1,1	81	21,6	288	76,8	375	100
	<b>P9</b>	0	0,0	0	0,0	13	3,5	84	22,4	278	74,1	375	100
Distribución	<b>P10</b>	4	1,1	16	4,3	78	20,8	150	40,0	127	33,9	375	100
	<b>P11</b>	6	1,6	54	14,4	132	35,2	105	28,0	78	20,8	375	100
	<b>P12</b>	0	0,0	6	1,6	16	4,3	97	25,9	256	68,3	375	100
Uso racional	<b>P13</b>	39	10,4	91	24,3	141	37,6	76	20,3	28	7,5	375	100
	<b>P14</b>	2	0,5	32	8,5	84	22,4	158	42,1	99	26,4	375	100
	<b>P15</b>	0	0,0	1	0,3	2	0,5	67	17,9	305	81,3	375	100
Aceptación de los usuarios Expectativas	<b>P16</b>	2	0,5	35	9,3	88	23,5	191	50,9	59	15,7	375	100
	<b>P17</b>	35	9,3	55	14,7	123	32,8	110	29,3	52	13,9	375	100
	<b>P18</b>	0	0,0	35	9,3	102	27,2	175	46,7	63	16,8	375	100
	<b>P19</b>	8	2,1	59	15,7	134	35,7	118	31,5	56	14,9	375	100

*Fuente:* Hospital San Javier de Bellavista - Jaén, 2024 – 2025

### 4.1.2. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos

#### Comprobación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis general se desarrollará la prueba de correlación Rho de Spearman aplicada entre dos variables ordinales con un nivel de significancia de 0,05.

**Tabla 11**

*Prueba Rho de Spearman para relación entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.*

#### Correlaciones

			Cadena de suministro de medicamentos	Aceptación de los usuarios
Rho de Spearman	Cadena de suministro de medicamentos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 375	,298** ,000 375
	Aceptación de los usuarios	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,298** ,000 375	1,000 . 375

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Decisión:

Como **p-valor= 0,000 < 0,05** se rechaza H<sub>0</sub> y se concluye que existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos, asimismo **Rho= 0,298** indica una correlación positiva, es decir que, a medida que la cadena de suministro de medicamentos sea eficiente, la aceptación será mayor en los usuarios atendidos.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la planificación de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la planificación de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

### Comprobación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis específica se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,05.

### Tabla 12

*Prueba Rho de Spearman para relación entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos*

#### Correlaciones

			Planificación	Aceptación de los usuarios
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,240**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	375
Aceptación de los usuarios	Planificación	Coefficiente de correlación	,240**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	375	375

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Decisión:

Como **p-valor= 0,000 < 0,05** se rechaza H<sub>0</sub> y se concluye que existe relación significativa entre la planificación de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos, asimismo **Rho= 0,240** indica una correlación positiva, es decir que, a medida que la planificación de la cadena de suministro de medicamentos sea eficiente, la aceptación será mayor en los usuarios atendidos.

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el abastecimiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el abastecimiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

## Comprobación de hipótesis

Para la contratación de la hipótesis específica se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,05.

**Tabla 13**

*Prueba Rho de Spearman para relación entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos*

*Correlaciones*

			Abastecimiento	Aceptación de los usuarios
Rho de Spearman	Abastecimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,221**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	375
	Aceptación de los usuarios	Coefficiente de correlación	,221**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	375	375

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión:

Como **p-valor= 0,000 < 0,05** se rechaza H<sub>0</sub> y se concluye que existe relación significativa entre el abastecimiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos, asimismo **Rho= 0,221** indica una correlación positiva, es decir que, a medida que el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos sea eficiente, la aceptación será mayor en los usuarios atendidos.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el almacenamiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el almacenamiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

### Comprobación de hipótesis

Para la contratación de la hipótesis específica se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,05.

**Tabla 14**

*Prueba Rho de Spearman para relación entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos*

*Correlaciones*

			Almacenamiento	Aceptación de los usuarios
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,108*
		Sig. (bilateral)	.	,037
		N	375	375
Aceptación de los usuarios	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	,108*	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	.
		N	375	375

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión:

Como **p-valor= 0,037 < 0,05** se rechaza H<sub>0</sub> y se concluye que existe relación significativa entre el almacenamiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos, asimismo **Rho= 0,108** indica una correlación positiva, es decir que, a medida que el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos sea eficiente, la aceptación será mayor en los usuarios atendidos.

### Hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la distribución de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la distribución de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

### Comprobación de hipótesis

Para la contratación de la hipótesis específica se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,05.

**Tabla 15**

*Prueba Rho de Spearman para relación entre la distribución de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos*

*Correlaciones*

			Distribución	Aceptación de los usuarios
Rho de Spearman	Distribución	Coefficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	375
	Aceptación de los usuarios	Coefficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	375	375

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Decisión:

Como **p-valor= 0,000 < 0,05** se rechaza H<sub>0</sub> y se concluye que existe relación significativa entre la distribución de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos, asimismo **Rho= 0,351** indica una correlación positiva, es decir que, a medida que la distribución de la cadena de suministro de medicamentos sea eficiente, la aceptación será mayor en los usuarios atendidos.

### Hipótesis específica 5

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el uso racional de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el uso racional de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.

### Comprobación de hipótesis

Para la contratación de la hipótesis específica se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,05.

**Tabla 16**

*Prueba Rho de Spearman para relación entre el uso racional de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos*

#### *Correlaciones*

			Uso racional	Aceptación de los usuarios
Rho de Spearman	Uso racional	Coefficiente de correlación	1,000	,232**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	375	375
Aceptación de los usuarios		Coefficiente de correlación	,232**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	375	375

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Decisión:

Como **p-valor= 0,000 < 0,05** se rechaza H<sub>0</sub> y se concluye que existe relación significativa entre el uso racional de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos, asimismo **Rho= 0,232** indica un nivel de correlación positiva débil, es decir que, a medida que el uso racional de la cadena de suministro de medicamentos sea eficiente, la aceptación será mayor en los usuarios atendidos.

## Prueba de Normalidad

### Formulación de hipótesis

H<sub>0</sub>: Los datos del control de inventario y gestión de merma tienen una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos del control de inventario y gestión de merma no tienen una distribución normal.

### Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )

Confianza = 95%

Nivel de significancia (Alfa) es  $\alpha = 0,05$  (5%)

### Prueba estadística a emplear

Considerando que la muestra de estudio es  $n=375$ , mayor a 50 datos, se ha determinado el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba según el “p-valor” (Sig.), permite conocer si usaremos una prueba paramétrica o no paramétrica.

Tabla 17

*Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig. (P-valor)
Cadena de suministro de medicamentos	,355	375	,000
Aceptación de los usuarios	,232	375	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Decisión:

En la tabla 17, se aprecia que el p-valor = 0,000 (Cadena de suministro de medicamentos) y p-valor = 0,000 (Aceptación de los usuarios) son menores a 0,05, por lo tanto, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>, es decir que los datos del control de inventario y gestión de merma no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará la prueba no paramétrica Rho de Spearman para verificar la relación entre dos variables.

### 4.1.3. Discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación se encontró que el 88,8% de los encuestados afirmaron que frecuentemente y siempre es eficiente la cadena de suministro, lo que es similar a los hallazgos de **Cosinga (21)**, donde los participantes revelaron que la “gestión de suministro” se desarrolla de manera regular y óptima con un 78,57 %, en virtud de que en el presente los usuarios esperan un servicio inmediato y satisfactorio, esto sugiere que hay margen para mejoras en la planificación, abastecimiento, almacenamiento y distribución. A pesar que no se evidencia resultados excelentes, demuestra que se están haciendo esfuerzos para garantizar eficiencia en la cadena de suministro de medicamentos, lo cual conlleva a mejorar ciertos aspectos en la prestación de servicios farmacéuticos en el Hospital San Javier de Bellavista. Una adecuada cadena de suministro basada en la evaluación de las necesidades farmacéuticas reducirá las deficiencias en el abastecimiento y mejorará así la aceptación de los usuarios.

Se encontró que el 51,4% de los encuestados afirmaron que frecuentemente es eficiente la cadena de suministro, con una aceptación frecuentemente y en ocasiones satisfactoria, lo que refuerza la investigación de **Flores (18)**, en el cual la mayoría de los participantes, el 87,5 % reportaron una satisfacción con el servicio en un rango medio. Lo que sugiere que la experiencia fue positiva, aunque aún existen aspectos que podrían mejorarse. Se destaca la importancia de contar con una cadena de suministro eficiente que garantice un flujo rápido y eficaz de productos para reducir los tiempos de espera y asegure que los medicamentos necesarios estén siempre disponibles según la demanda de los usuarios en el Hospital San Javier de Bellavista. Los resultados indican que una planificación adecuada de la cadena de suministro de medicamentos podría minimizar los problemas de abastecimiento y aumentar la aceptación de los usuarios con el servicio farmacéutico.

En relación a planificación se encontró que el 33,3% de los encuestados afirmaron que en ocasiones y frecuentemente es eficiente la planificación de la cadena de suministro, con una aceptación en ocasiones y frecuentemente satisfactoria, lo que es diferente a los hallazgos de **Ramos (20)** donde los encuestados indicaron que la planificación era media con un 51,1%. Se debe a que actualmente la opinión pública se centra en planes de salud que implementan medidas claras y efectivas para optimizar la cadena de suministro en sus diversas fases, mejorando así los resultados para los usuarios y el Hospital. Mejorar los procesos de planificación y análisis de la demanda puede ayudar a reducir estas incidencias y mejorar la aceptación de los usuarios.

Con respecto al abastecimiento se encontró que el 37,8% de los encuestados expresaron que en ocasiones es eficiente el abastecimiento de la cadena de suministro, con una aceptación frecuentemente y en ocasiones satisfactoria hacia el servicio, lo que se opone a los hallazgos de **Guerrero y Escobar (15)**, donde se evidenció que el 84% de los encuestados mencionaron que el desabastecimiento de medicamentos es constante, asimismo concluyeron que la falta de abastecimiento afecta negativamente la percepción de los pacientes sobre los servicios de farmacia, se notó que el abastecimiento y la aceptación de los usuarios están estrechamente vinculadas, dichas carencias fueron atribuidas a problemas de logística y de coordinación con proveedores. Un adecuado abastecimiento de medicamentos puede reducir las quejas en los pacientes, y aumentar su disposición a utilizar los servicios de salud. Es importante garantizar que la UPS de farmacia del Hospital disponga de los medicamentos necesarios cuando los usuarios lo requieran, por tanto, mejorar estos aspectos podía contribuir a una mayor aceptación.

En el presente trabajo de investigación se encontró que el 58,1% de los encuestados indicaron que siempre es eficiente el almacenamiento de la cadena de suministro, con una aceptación frecuentemente y en ocasiones satisfactoria hacia el servicio, lo que concuerda con los hallazgos

de **Fernández (19)**, quién obtuvo un 51 % de satisfacción y difiere con los hallazgos de **Ramos (20)** que en su mayoría optaron por una satisfacción baja y media en un 98,7%. El almacenamiento de los medicamentos también juega un papel clave en la aceptación, el orden y la disponibilidad de estos afectaría la experiencia del servicio en la UPS de farmacia. La eficiencia en la gestión del almacenamiento es crucial para garantizar la aceptación de los usuarios, aspecto que podría mejorarse significativamente mediante la coordinación y organización efectiva de los espacios y la formación adecuada del personal que labora.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- **Primero:** Se determinó que existe una relación positiva significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación (pues p-valor menor que 0,05), con un coeficiente de correlación  $Rho = 0,298$ . Esto evidencia que la correlación es positiva baja, es decir, una cadena de suministro eficiente, mejora aceptación de los usuarios.

**Segundo:** Se identificó que la planificación muestra una relación positiva significativa con la aceptación. Asimismo, hay una correlación positiva baja del  $Rho = 0,240$ . A medida que la planificación sea eficiente, la aceptación será mayor.

**Tercero:** Se identificó que existe relación positiva significativa entre el abastecimiento y la aceptación (pues p-valor  $< 0,05$ ). Asimismo, hay una correlación positiva baja del  $Rho = 0,221$ . Es decir, un abastecimiento eficiente, mejora la aceptación.

**Cuarto:** Se identificó que el almacenamiento muestra una relación positiva significativa con la aceptación (pues p-valor  $< 0,05$ ). Asimismo, hay una correlación positiva muy baja del  $Rho = 0,108$ . Lo cual sugiere que un almacenamiento eficiente, mejora la aceptación .

**Quinto:** Se identificó que existe relación positiva significativa entre la distribución y aceptación (pues  $p\text{-valor} < 0,05$ ). Además, hay una correlación positiva baja del  $Rho = 0,351$ , lo que indica que a medida que la distribución sea eficiente, la aceptación de los usuarios es mayor.

**Sexto:** Se identificó que existe relación positiva significativa entre el uso racional y aceptación (pues  $p\text{-valor} < 0,05$ ). Asimismo, hay una correlación positiva baja del  $Rho = 0,232$ , es decir, a medida que el uso racional sea eficiente, mejora la aceptación.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer los eslabones de la cadena de suministro mediante sistemas integrados de gestión, asegurando una coordinación continua entre planificación, abastecimiento, almacenamiento y distribución.
- Se recomienda implementar un sistema de planificación basados en análisis del historial médico, prescripciones y tendencias epidemiológicas para anticipar la demanda y evitar desabastecimientos.
- Se recomienda examinar y actualizar los recursos de suministro estableciendo relaciones sólidas con proveedores confiables, cumpliendo con los estándares de calidad que permita afrontar situaciones de emergencia, sin afectar el acceso al tratamiento de los usuarios.
- Se recomienda optimizar el almacenamiento utilizando sistemas automatizados y gestión de inventarios en tiempo real, garantizando que los medicamentos estén correctamente almacenados y alertando sobre niveles bajos de stock, permitiendo un control más eficiente y evitar desabastecimientos que afecten la atención al paciente.
- Se recomienda establecer protocolos de distribución interna eficientes y capacitar al personal para reducir errores de dispensación y tiempos de espera en la UPS de farmacia.
- Se recomienda fomentar intervenciones farmacéuticas que promuevan la educación del paciente sobre el uso adecuado de sus tratamientos mediante la integración de servicios de atención farmacéutica personalizada. Además, es importante que el personal médico se mantenga capacitado sobre la elección correcta de tratamientos, evitando la polifarmacia innecesaria y garantizar que los pacientes reciban los medicamentos apropiados para sus condiciones.

## REFERENCIAS

1. Cruz T, Delgado J. Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en microredes de salud 2020. Ciencia latina. [citado 04 agosto 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148/176>
2. Bernal I, et al. El desabastecimiento y la escasez de medicamentos. no es sano. 2020 [citado 04 agosto 2024]. Disponible en: [https://www.medicosdelmundo.org/sites/default/files/informe\\_desabastecimientos\\_nes.pdf](https://www.medicosdelmundo.org/sites/default/files/informe_desabastecimientos_nes.pdf)
3. Escasez de medicamentos y problemas de disponibilidad. EMA. 2024 [citado 04 octubre 2024]. Disponible en: <https://www.ema.europa.eu/en/human-regulatory-overview/post-authorisation/medicine-shortages-and-availability-issues>
4. Agencia Española de medicamentos y productos sanitarios. Informe semestral sobre problemas de suministros. Gob.Es. 2020. <https://www.aemps.gob.es/medicamentosUsoHumano/problemasSuministro/informes-semestrales/docs/primer-informe-semestral-2020.pdf>
5. López T, Acevedo Ana, Peña C. La cadena de suministro de medicamentos en Cuba. Universidad del Bosque, Colombia, 2019. [citado 04 octubre 2024] Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500004/409659500004.pdf>
6. Una visión desde la perspectiva de diseño y estructura del sistema de distribución y transporte. Análisis de la cadena de suministro de medicamentos del MINSA y oportunidades de optimización. Saludmesoamerica.org. Panamá. [citado el 11 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://www.saludmesoamerica.org/sites/default/files/2018-06/3.%20Optimizaci%C3%B3n%20cadena%20de%20suministros\\_0.pdf](https://www.saludmesoamerica.org/sites/default/files/2018-06/3.%20Optimizaci%C3%B3n%20cadena%20de%20suministros_0.pdf)

7. Sabogal De La Pava M, Tucker E. Escasez de medicamentos en países de ingresos bajos y medios: Colombia como estudio de caso. *Revista de política y práctica farmacéutica*. 2022;15(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s40545-022-00439-7>
8. Verano P. En el Perú, cinco de cada 10 establecimientos de salud no tienen abastecimiento adecuado de medicamentos esenciales. Fuente Andina. RPP Noticias, 2023 [citado 12 agosto 2024]. Disponible en: <https://rpp.pe/peru/actualidad/peru-salud-medicamentos-abastecimiento-cenares-digemid-noticia-1497578?ref=rpp>
9. Defensoría del Pueblo: hospital de EsSalud de Jaén no cuenta con insumos suficientes para atención oportuna. Defensoría del Pueblo. 2022 [citado 12 agosto 2024]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-hospital-de-essalud-de-jaen-no-cuenta-con-insumos-suficientes-para-atencion-oportuna/>
10. Bellido J, Gonzales J, Montalva de Falla J. 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 para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública] Lima; 2021. 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)
11. Ñaupas H, et al. Metodología de la investigación: Cualitativa – cuantitativa y redacción de tesis (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U; 2014. Disponibles en: <https://fdiazca.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

12. Blanco M y Villalpando P. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. España: Dykinson. 2012. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
13. Machuki K, Kwendo E, Nurwin F. Resiliencia de la cadena de suministro y prestación de servicios en centros de salud públicos en la región occidental de Kenia. Universidad de Ciencia y Tecnología Masinde Muliro. Revista Africana de Investigación Empírica, Vol. 4 Núm. 1. 2023. Disponible en: <https://www.ajol.info/index.php/ajempr/article/view/254893>
14. Pereira A, Soares A, Braz J, Melo A. Factores asociados a la aceptación de medicamentos genéricos por parte de la población en municipios de Brasil. Investigación, Sociedad y Desarrollo, [S. l.], v. 10, n. 10, pág. e68101018438, 2021. Disponible en: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/18438>
15. Guerrero L, Escobar M. Efectos sociales del desabastecimiento de medicinas en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Portoviejo en el año 2020. Ecuador: Universidad Técnica de Manabí; 2022. 593 Digital Publisher CEIT, 7(4-1),301-317. [Consultado el 15 de octubre 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1235>
16. Bassoum O, et al. (2020) Disponibilidad, gestión y uso de medicamentos prioritarios que salvan vidas para niños menores de cinco años en dos distritos sanitarios de Senegal: un estudio transversal. Salud, 12, 204-218. doi: 10.4236/salud.2020.122017.
17. Conto A, Guerrero J. Análisis de la cadena de suministros como herramienta de gestión de la empresa Puntocom de la ciudad de Cuenca. Universidad del Azuay. Ecuador, 2019. [citado 23 octubre 2024]. Disponible en: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8781/1/14434.pdf>

18. Flores D. Gestión de stock de medicamentos y nivel de satisfacción de pacientes en farmacia, hospital público de Tarapoto San Martín 2023. [Tesis para optar el grado de Maestría] Universidad Cesar Vallejo. Lima, 2023. [citado 23 octubre 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125738/Flores\\_VD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125738/Flores_VD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. 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. [citado 02 noviembre 2024]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2663>
20. Ramos T. Cadena de suministro de medicamentos y satisfacción de los clientes atendidos en la farmacia de la clínica San Gabriel, Lima Perú, 2022 [Tesis para optar el Título Profesional Químico Farmacéutico]. Universidad Norbert Wiener. 2022 [citado 03 noviembre 2024]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9029/T061\\_20108594\\_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9029/T061_20108594_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y)
21. Cosinga R. Gestión de suministro y disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos en el servicio de farmacia del Hospital Municipal. Los Olivos – 2022 [Tesis para obtener el título de Especialista en Asuntos Regulatorios en el Sector Farmacéutico]. 2022 [citado 5 noviembre 2024]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9783/T061\\_10681691\\_S.pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9783/T061_10681691_S.pdf?sequence=12&isAllowed=y)
22. Manrique M, et al. Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva

- teórica. Universidad de Zulia. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 24, núm. 88. 2019. [citado 08 noviembre 2024] Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
23. Salas K, Meza J, Obredor T, Mercado N. Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la competitividad y productividad en el sector metalmeccánico en Barranquilla, Colombia. Informe Tecnológica, 2019. [citado 03 octubre 2024] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-07642019000200025>
24. Suministro de medicamentos. World health organization. 2024. [citado 04 octubre 2024] Disponible en: <https://www.who.int/teams/health-product-policy-and-standards/medicines-selection-ip-and-affordability/medicines-policy/medicines-supply>
25. Directiva Administrativa N° 249-MINSA/2018/DIGEMID. Gestión del Sistema Integrado de Suministro Público de Productos farmacéuticos, Dispositivos Médicos y productos Sanitarios; 2018. [Consultado el 07 de octubre del 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/187637-116-2018-minsa>.
26. Planificación de la Cadena de Suministro: Qué Debes Saber. Ruta simplificada. [citado el 24 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://simpliroute.com/es/blog/supply-chain-planning>
27. Mendoza M, Cevallos N. (2016). El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas. Dialnet. Universidad libre, sede Cartagena, 2016. [citado 04 noviembre 2024]
28. OPS. Guía práctica para la planificación de la gestión del suministro de insumos estratégicos. Paho.org. [citado el 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/node/34962>

29. Uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias. Paho.org. [citado el 16 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/uso-racional-medicamentos-otras-tecnologias-sanitarias>
30. Franco N. Aceptación: Aspectos psicológicos de la capacidad de aceptar. Editorial de Área Humana, investigación e innovación y experiencia en psicología. [citado 04 diciembre 2024] disponible en: <https://www.areahumana.es/aceptacion-aceptar-la-realidad/>
31. Real Academia Española. Aceptación. [citado 04 mayo 2024] disponible en: <https://dle.rae.es/aceptaci%C3%B3n>
32. Ramos A, Lara M. La aceptabilidad como herramienta clave para valorar la calidad de los servicios de fisioterapia Internivel Rehabilitación y Fisioterapia Hospital San Juan de la Cruz de Úbeda, España. [citado 04 diciembre 2024] disponible en: [http://congreso enfermeria.es/libros/2012/salas/sala5/p\\_628.pdf](http://congreso enfermeria.es/libros/2012/salas/sala5/p_628.pdf)
33. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Ministerio de salud. 2012. [citado 04 diciembre 2024] disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
34. Ruiz J. Glosario de términos de uso frecuente en la investigación. Universidad de Colima. México [citado 04 octubre 2024] disponible en: [https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario\\_terminos\\_investigacion.php?buscar=M%C3%89TODOS+HIPOT%C3%89TICOS+DEDUCTIVOS](https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?buscar=M%C3%89TODOS+HIPOT%C3%89TICOS+DEDUCTIVOS)
35. Vizcaíno P, Cedeño R, Maldonado I. Vista de Metodología de la investigación científica: guía práctica. Cencialatina.org. [citado el 26 de setiembre de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>

36. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación, 6th. ed. México, D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.; 2014. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
37. Vizcaíno P, Cedeño R, Maldonado I. Vista de Metodología de la investigación científica: guía práctica. Cencialatina.org. [citado el 26 de setiembre de 2024]. Disponible en: <https://cencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>
38. Chopra, Sunil, and Peter Meindl. Supply Chain. Segunda Edición, Upper Saddle River, NJ, EUA. Prentice-Hall, Inc., capítulo 1. 2003. Disponible en: [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil\\_Chopral.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopral.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos en la Unidad Prestadora de Servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Cajamarca Perú 2024 – 2025

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos en la UPS de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista - Jaén Cajamarca Perú 2024 - 2025?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?</li> <li>4. ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?</li> <li>5. ¿Cuál es la relación que existe entre el uso racional de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos?</li> </ol>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la planificación de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el abastecimiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el almacenamiento de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la distribución de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el uso racional de la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre planificación de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos</p> <p>Existe relación significativa entre el abastecimiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p>Existe relación significativa entre el almacenamiento de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p>Existe relación significativa entre la distribución de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.</p> <p>Existe relación significativa entre el uso racional de la cadena de suministro y la aceptación de los usuarios atendidos.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Cadena de suministro de medicamentos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Abastecimiento</li> <li>- Almacenamiento</li> <li>- Distribución</li> <li>- Uso racional</li> </ul> <p>Variable 2:</p> <p>Aceptación de los usuarios</p> <p>Dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo, correlacional, transversal.</p> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p><b>Población: 16 496</b></p> <p><b>Muestra: 375</b></p> <p><b>Escala de medición:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Likert politómico</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> </ul>

## Anexo 2: Instrumentos

Respetable colaborador, es de nuestro interés recolectar su opinión sobre la Cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos en la UPS de Farmacia del Hospital San Javier de Bellavista, 2024 - 2025. Sus respuestas son totalmente reservadas y confidenciales.

Por favor responder atentamente las interrogantes marcando con un aspa (X) la opción que crea más conveniente en cada formulación presentada. Empleando una escala numérica de 1 a 5. Considerando a 1 como la menor valoración y 5 como la mayor valoración.

ESCALA DE VALORACIÓN	NUNCA	POCAS VECES	EN OCASIONES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que la farmacia tiene el propósito de satisfacer la necesidad de medicamentos de los usuarios?					
2.	¿Considera usted que la farmacia determina adecuadamente la cantidad del stock necesario de medicamentos?					
3.	¿Considera usted que la farmacia coordina adecuadamente las compras de los medicamentos?					
4.	¿La Farmacia coordina con los proveedores para el cumplimiento del periodo de entrega de los medicamentos?					
5.	¿La farmacia mantiene un stock adecuado de los medicamentos?					
6.	¿Considera usted que la Farmacia mantiene una comunicación continua con los usuarios y proveedores?					
7.	¿Considera usted que la farmacia cumple con conservar adecuadamente los medicamentos?					
8.	¿Considera usted que un almacenamiento correcto en la farmacia es importante para mantener la calidad de los medicamentos?					
9.	¿Considera usted que el mal almacenamiento en la farmacia puede alterar el efecto de los medicamentos?					
10.	¿Considera usted que la farmacia cumple con entregar adecuadamente los medicamentos?					

11.	¿Considera usted que el área de despacho en la farmacia es adecuada para la distribución de medicamentos?					
12.	¿Considera importante que la farmacia debe contar con un medio de transporte adecuado?					
13.	¿Considera usted que los profesionales de salud del hospital cumplen con una buena prescripción?					
14.	¿Considera usted que los Químicos Farmacéuticos cumplen con una buena atención en la farmacia?					
15.	¿Considera usted que es importante promover el uso de los medicamentos racionalmente?					
16.	¿El trato recibido por el personal de Farmacia es cordial?					
17.	¿El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia es adecuado?					
18.	¿El personal que labora en la farmacia le inspira confianza durante su atención y demuestra profesionalismo?					
19.	¿Los profesionales de la farmacia le informan precisa y verazmente respecto de los medicamentos?					

### Anexo 3: Validez del instrumento

#### Certificado de validez de instrumento

**TÍTULO:** “CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA – JAÉN CAJAMARCA PERÚ 2024 - 2025”

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Cadena de suministro de medicamentos	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	¿Considera usted que la farmacia tiene el propósito de satisfacer la necesidad de medicamentos de los usuarios?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la farmacia determina adecuadamente la cantidad del stock necesario de medicamentos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la farmacia coordina adecuadamente las compras de los medicamentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Abastecimiento</b>							
4	¿La farmacia coordina con los proveedores para el cumplimiento del periodo de entrega de los medicamentos?	X		X		X		
5	¿La farmacia mantiene un stock adecuado de los medicamentos?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la farmacia mantiene una comunicación continua con los usuarios y proveedores?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacenamiento</b>							
7	¿Considera usted que la farmacia cumple con conservar adecuadamente los medicamentos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que un almacenamiento correcto en la farmacia es importante para mantener la calidad de los medicamentos?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el mal almacenamiento en la farmacia puede alterar el efecto de los medicamentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Distribución</b>							
10	¿Considera usted que la farmacia cumple con entregar adecuadamente los medicamentos?	X		X		X		
11	¿Considera usted que el área de despacho en la farmacia es adecuada para la distribución de medicamentos?	X		X		X		
12	¿Considera importante que la farmacia debe contar con un medio de transporte adecuado?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Uso Racional</b>							
13	¿Considera usted que los profesionales de salud del hospital cumplen con una buena prescripción?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los Químicos Farmacéuticos cumplen con una buena atención en la farmacia?	X		X		X		

15	¿Considera usted que es importante promover el uso de los medicamentos racionalmente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE):</b> Aceptación de los usuarios							
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Expectativa							
16	¿El trato recibido por el personal de farmacia es cordial?	X		X		X		
17	¿El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia es adecuado?	X		X		X		
18	¿El personal que labora en la farmacia le inspira confianza durante su atención y demuestra profesionalismo?	X		X		X		
19	¿Los profesionales de la farmacia le informan precisa y verazmente respecto de los medicamentos?	X		X		X		

<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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO**

**DNI: 17846910**

**Especialidad del validador: BIOLOGO CELULAR Y MOLECULAR**

**27 de noviembre del 2024**



-----  
**PhD. ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO**

## Certificado de validez de instrumento

**TÍTULO: “CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA – JAÉN CAJAMARCA PERÚ 2024 - 2025”**

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Cadena de suministro de medicamentos	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	¿Considera usted que la farmacia tiene el propósito de satisfacer la necesidad de medicamentos de los usuarios?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la farmacia determina adecuadamente la cantidad del stock necesario de medicamentos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la farmacia coordina adecuadamente las compras de los medicamentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Abastecimiento</b>							
4	¿La farmacia coordina con los proveedores para el cumplimiento del periodo de entrega de los medicamentos?	X		X		X		
5	¿La farmacia mantiene un stock adecuado de los medicamentos?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la farmacia mantiene una comunicación continua con los usuarios y proveedores?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacenamiento</b>							
7	¿Considera usted que la farmacia cumple con conservar adecuadamente los medicamentos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que un almacenamiento correcto en la farmacia es importante para mantener la calidad de los medicamentos?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el mal almacenamiento en la farmacia puede alterar el efecto de los medicamentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Distribución</b>							
10	¿Considera usted que la farmacia cumple con entregar adecuadamente los medicamentos?	X		X		X		
11	¿Considera usted que el área de despacho en la farmacia es adecuada para la distribución de medicamentos?	X		X		X		
12	¿Considera importante que la farmacia debe contar con un medio de transporte adecuado?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Uso Racional</b>							
13	¿Considera usted que los profesionales de salud del hospital cumplen con una buena prescripción?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los Químicos Farmacéuticos cumplen con una buena atención en la farmacia?	X		X		X		

15	¿Considera usted que es importante promover el uso de los medicamentos racionalmente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE):</b> Aceptación de los usuarios							
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Expectativa							
16	¿El trato recibido por el personal de farmacia es cordial?	X		X		X		
17	¿El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia es adecuado?	X		X		X		
18	¿El personal que labora en la farmacia le inspira confianza durante su atención y demuestra profesionalismo?	X		X		X		
19	¿Los profesionales de la farmacia le informan precisa y verazmente respecto de los medicamentos?	X		X		X		

<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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. HUGO GILBERTO VILLANUEVA VÍLCHEZ**

**DNI: 06829911**

**Especialidad del validador: Magister en Docencia e Investigación Universitaria;  
Magister en Tecnología Educativa**

**28 de noviembre del 2024**



-----  
**Mg. HUGO GILBERTO VILLANUEVA VÍLCHEZ**

## Certificado de validez de instrumento

**TÍTULO: “CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA – JAÉN CAJAMARCA PERÚ 2024 - 2025”**

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): Cadena de suministro de medicamentos	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	¿Considera usted que la farmacia tiene el propósito de satisfacer la necesidad de medicamentos de los usuarios?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la farmacia determina adecuadamente la cantidad del stock necesario de medicamentos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la farmacia coordina adecuadamente las compras de los medicamentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Abastecimiento</b>							
4	¿La farmacia coordina con los proveedores para el cumplimiento del periodo de entrega de los medicamentos?	X		X		X		
5	¿La farmacia mantiene un stock adecuado de los medicamentos?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la farmacia mantiene una comunicación continua con los usuarios y proveedores?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacenamiento</b>							
7	¿Considera usted que la farmacia cumple con conservar adecuadamente los medicamentos?	X		X		X		
8	¿Considera usted que un almacenamiento correcto en la farmacia es importante para mantener la calidad de los medicamentos?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el mal almacenamiento en la farmacia puede alterar el efecto de los medicamentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Distribución</b>							
10	¿Considera usted que la farmacia cumple con entregar adecuadamente los medicamentos?	X		X		X		
11	¿Considera usted que el área de despacho en la farmacia es adecuada para la distribución de medicamentos?	X		X		X		
12	¿Considera importante que la farmacia debe contar con un medio de transporte adecuado?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Uso Racional</b>							
13	¿Considera usted que los profesionales de salud del hospital cumplen con una buena prescripción?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los Químicos Farmacéuticos cumplen con una buena atención en la farmacia?	X		X		X		

15	¿Considera usted que es importante promover el uso de los medicamentos racionalmente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE):</b> Aceptación de los usuarios							
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Expectativa							
16	¿El trato recibido por el personal de farmacia es cordial?	X		X		X		
17	¿El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia es adecuado?	X		X		X		
18	¿El personal que labora en la farmacia le inspira confianza durante su atención y demuestra profesionalismo?	X		X		X		
19	¿Los profesionales de la farmacia le informan precisa y verazmente respecto de los medicamentos?	X		X		X		

<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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. MIRANDA PAREDES JEAN PAUL**

**DNI: 10118769**

**Especialidad del validador: Docencia Universitaria**

**28 de noviembre del 2024**



-----  
**Mg. MIRANDA PAREDES JEAN PAUL**

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	96,8
	Excluido <sup>a</sup>	1	3,2
	Total	31	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,830	,809	19

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 25 de Enero de 2025

Investigador(a)  
**YESSICA HUANCAS DÁVILA**  
**DANNY DONELY CÓRDOVA VILELA**  
**Exp. N°:1339-2024**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **"CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y ACEPTACIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA – JAÉN CAJAMARCA PERÚ 2024 - 2025"** Versión 02 con fecha 02/01/2025.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 02 con fecha 02/01/2025.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Yessica Huancas Dávila.  
Investigador colaborador Sr(a) Danny Donely Córdova Vilela.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW



## **Anexo 6: Formato de consentimiento informado**

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

**Investigadores:** Yessica Huancas Dávila; Danny Donely Córdova Vilela

**Título:** “Cadena de suministro medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos en la unidad prestadora de servicio de farmacia del hospital San Javier de Bellavista – Jaén Cajamarca Perú 2024 - 2025”

---

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la cadena de suministro de medicamentos y la aceptación de los usuarios atendidos en la unidad prestadora de servicio de farmacia del Hospital San Javier de Bellavista – Jaén Cajamarca Perú 2024 - 2025. Su ejecución permitirá saber datos relevantes sobre cómo la cadena de suministro de medicamentos impacta en la aceptación de los usuarios, los hallazgos aportarán información actualizada acerca de la perspectiva en salud, asimismo, permitirán a los administradores mejorar constantemente sus procesos de gestión y así, desarrollar e implementar nuevas iniciativas para mejorar el acceso a los medicamentos.

**Procedimientos:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará el siguiente proceso: Se explicará el objetivo de la investigación y proporcionará el consentimiento informado para que lo revise y aclare cualquier duda que pueda tener. La firma del consentimiento es opcional, y si decide firmarlo, se le entregará la encuesta para que la complete. La encuesta le tomará alrededor de 5 minutos de su tiempo.

**Riesgos:** Su participación en el estudio no presenta riesgo tanto físicos como mentales, es totalmente voluntaria.

**Beneficios:** No hay ningún tipo de beneficio por la participación en el estudio.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Se guardará la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. No se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, si tiene alguna inquietud o pregunta se puede comunicar con los investigadores: Yessica Huancas Dávila y Danny Donely Córdova Vilela al siguiente número de celular 948621929 y/o con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica: Dr.

Raúl Antonio Rojas Ortega, presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener, **email:** [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

### Participante:

Nombre:  
DNI:  
Fecha: (dd/mm/aaaa)

---

### Investigador:

Nombre: **Yessica Huancas Dávila**  
DNI: 48256179  
Fecha: (10/12/2024)

---

Nombre testigo o representante legal:  
DNI:  
Fecha: (dd/mm/aaaa)



---

### Investigador:

Nombre: **Danny D. Córdova Vilela**  
DNI: 45645994  
Fecha: (10/12/2024)

***Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.*

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

**"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"**

Bellavista; 30 de Enero del 2025

**OFICIO N° 027 - 2025- GR.CAI/DSRSI/HASJB-D**  
**SRTA.**  
**CORDOVA VILELA DANNY DONELY**  
**HUANCAS DAVILA YESSICA**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS**


**REFERENCIA : SOLICITUD N° 01-2025-REG/CAJ-SRS-J/HSJB**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez hago de su conocimiento que visto el documento de referencia, SE AUTORIZA REALIZAR LA APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA PROYECTO DE TESIS: CADENA DE SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS Y ACEPTACION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN JAVIER DE BELLAVISTA – JAEN CAJAMARCA PERU 2024-2025.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterar a usted los sentimientos de mi especial consideración.

Atte.

   
Q.F. Manuel Antonio Tapia Sánchez  
C.O.P. 10280

**"San Javier: Al cuidado de la salud de nuestra población"**

c.c.  
Archivo

Calle: Garcilazo de la Vega S/n. Bellavista - Jaén  
E-mail: [sjbellavista@risjaen.gob.pe](mailto:sjbellavista@risjaen.gob.pe)  
Cel:076-480129 Anexo 208

## Anexo 8: Evidencias fotográficas



1. Usuarios encuestados en la UPS de Farmacia del Hospital San Javier de Bellavista Jaén Cajamarca



2. Hospital San Javier de Bellavista Jaén Cajamarca

## Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin

PAPER NAME

**Cadena de suministro de medicamentos y aceptación de los usuarios atendidos en la Unidad Prestadora**

AUTHOR

**CORDOVA HUANCAS**

---

WORD COUNT

**17287 Words**

CHARACTER COUNT

**97915 Characters**

PAGE COUNT

**98 Pages**

FILE SIZE

**1.7MB**

SUBMISSION DATE

**May 16, 2025 9:38 PM GMT-5**

REPORT DATE

**May 16, 2025 9:40 PM GMT-5**

---

### ● 22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 20% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 18% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)

## ● 22% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 20% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 18% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>uwiener on 2023-03-30</b> Submitted works	4%
2	<b>uwiener on 2024-04-09</b> Submitted works	3%
3	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
5	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	1%
6	<b>Submitted on 1686869326197</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2021-10-20</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-09-21</b> Submitted works	<1%