



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**“El abastecimiento de productos farmacéuticos y su relación con  
la satisfacción del usuario interno la Red de Salud Ucayali –  
Contamana, año 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**ROBERTO TAFUR SUAREZ**

**ASESOR:**

**Lic. ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mgr.**

**IQUITOS – PERÚ**

**2019**



**UNAP**

Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN

"OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS"



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Iquitos, a los 20 días del mes de Septiembre del 2019, siendo las 11:00 am de acuerdo a lo establecido en la Resolución Decanal N° 1414 - 2019-FACEN-UNAP, se constituyeron en el Auditorio de esta Facultad, el Jurado de la tesis, integrado por los docentes: CPCC. EDWIN DELGADO HILDEBRANDT, Mgr. (Presidente), CPC. JOSE RICARDO BALBUENA HERNANDEZ, Mgr. (Miembro) y el CPC. CESAR ULISES MARIN ELESURU, Mgr. (Miembro), y se dió inicio al acto para escuchar la sustentación pública de la tesis: "EL ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO LA RED DE SALUD UCAYALI - CONTAMANA, AÑO 2019", presentado por el autor bachiller en Ciencias Contables ROBERTO TAFUR SUAREZ, para optar el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO, que otorga la Universidad de acuerdo a la Ley y al Estatuto vigente.

Después de haber escuchado con mucha atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas en forma Satisfactoria

El Jurado luego de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a la conclusión siguiente:

La Tesis ha sido: Aprobado por mayoría

Siendo las, 12:30 pm se dió por terminado el acto Público

Agradeciendo al sustentante por su exposición.

CPCC. EDWIN DELGADO HILDEBRANDT, Mgr.  
Presidente

CPC. JOSE RICARDO BALBUENA HERNANDEZ, Mgr.  
Miembro

CPC. CESAR ULISES MARIN ELESURU, Mgr.  
Miembro

*Somos la Universidad Licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*  
Calle Nanay N° 352-356- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto  
<http://www.unaquiutos.edu.pe> - e-mail: [facenunap@yahoo.es](mailto:facenunap@yahoo.es)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



## MIEMBROS DEL JURADO



-----  
**CPC. EDWIN DELGADO HILDEBRANDT, Mgr.**  
Presidente

MATRICULA N°10-0072



-----  
**CPC. JOSE RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mgr.**  
Miembro

MATRICULA N°10-0849



-----  
**CPC. CESAR ULISES MARIN ELESPURU, Mgr.**  
Miembro

MATRICULA N°10-904



-----  
**LIC.ADM. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Mgr.**  
Asesor

CLAD. - 01966

## DEDICATORIA

**A mis PADRES**, por brindarme la vida, por encaminarme en el buen camino, para ser un buen ser humano.

**PAPÁ, Ricardo Tafur Flores, MAMÁ Flor Estrella Suarez Vda. De Tafur**, ustedes me enseñaron a ver la vida como un reto y lo asumí como tal, con esfuerzo se logran las cosas, **PAPÁ** estés donde estés sé que te sentirás orgulloso por este logro.

A mi hermosa **ESPOSA Lady Elisa Herrera**, mis maravillosos **HIJOS Franco, Kevin, Bryan, Sharick y mi precioso BB que viene en camino**, por el apoyo incondicional, que siempre estuvieron junto a mí, apoyándome, sé que no fue sencillo y abecés difícil para ustedes que yo pudiera terminar con éxito este proyecto en mi vida, sin embargo, ustedes fueron el 1er motivo para continuar y seguir adelante, sus motivaciones y sus presencias a mi lado fueron fundamentales para lograr conseguir mi título profesional de contador público; gracias amores de mi vida

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento a DIOS, como siempre él brindándome sabiduría, no abandonándome, siempre dándome tu bendición para seguir adelante con la unión familiar que cada día se fortalece, por permitirme sobresalir de cada una de las pruebas que encuentro en mi camino, gracias Señor.

## Índice

MIEMBROS DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
Índice .....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	7
1.1. Antecedentes .....	7
1.2. Bases teóricas .....	12
1.2.1 Abastecimiento de productos farmacéuticos.....	12
1.2.2 Satisfacción del paciente .....	22
1.3. Definición de términos básicos .....	31
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	33
2.1 Formulación de la hipótesis .....	33
2.2 Variables y su operacionalización.....	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	36
3.1. Tipo y diseño.....	36
3.2. Diseño muestral.....	37
3.3. Procedimientos de recolección de datos .....	37
3.4. Procesamiento y análisis de datos .....	38
3.5. Aspectos éticos.....	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	40
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	53
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	56
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES .....	58
CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	59
ANEXOS.....	63

## Índice de Tablas

Tabla 1. Proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos.....	40
Tabla 2. Selección.....	41
Tabla 3. Programación.....	42
Tabla 4. Adquisición.....	43
Tabla 5. Almacenamiento.....	44
Tabla 6. Distribución.....	45
Tabla 7. Satisfacción del usuario interno.....	46
Tabla 8. Reto del trabajo.....	47
Tabla 9. Remuneraciones justas.....	48
Tabla 10. Condiciones de trabajo.....	49
Tabla 11. Relación trabajo – empleado.....	50
Tabla 12. Relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno.....	51

## Índice de Figuras

Figura 1. Proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos.....	40
Figura 2. Selección.....	41
Figura 3. Programación.....	42
Figura 4. Adquisición.....	43
Figura 5. Almacenamiento.....	44
Figura 6. Distribución.....	45
Figura 7. Satisfacción del usuario interno .....	46
Figura 8. Reto del trabajo.....	47
Figura 9. Remuneraciones justas.....	48
Figura 10. Condiciones de trabajo.....	49
Figura 11. Relación trabajo – empleado.....	50
Figura 12. Relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno.....	51



## Resumen

La presente investigación titulada: El abastecimiento de productos farmacéuticos y su relación con la satisfacción del usuario interno la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019, es un estudio de tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental, para la cual se ha tomado una población y muestra de 48 trabajadores de mencionada institución, quienes han sido encuestados a través de un cuestionario de preguntas, llegando finalmente a concluir que: Tras analizar los resultados se determinó que el abastecimiento de productos farmacéuticos, es manejado de forma regular. Después de analizar los resultados se determinó que la satisfacción del usuario está en un nivel medio. Finalmente se ha logrado determinar que el abastecimiento de productos farmacéuticos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación calculada a través del estadístico Rho de Spearman, pues arrojo un índice de 0,871 que de acuerdo a los niveles de relación está es calificada como alta.

Palabras clave: Abastecimiento; Productos farmacéuticos; Satisfacción; Usuario interno.

## **Abstract**

The present investigation entitled: The supply of pharmaceutical products and their relationship with the satisfaction of the internal user Ucayali - Contamana Health Network, 2019, is a descriptive-correlational study and non-experimental design, for which a population and sample of 48 workers of said institution, who have been surveyed through a questionnaire of questions, finally concluding that: After analyzing the results it was determined that the supply of pharmaceutical products is handled on a regular basis. After analyzing the results, it was determined that the user's satisfaction is at a medium level. Finally, it has been determined that the supply of pharmaceutical products is significantly related to the satisfaction of the internal user of the Ucayali - Contamana Health Network, year 2019, which is corroborated by the correlation coefficient calculated through the Spearman's Rho statistic, I give an index of 0.871 that according to the relationship levels is rated as high.

Keywords: Supply; Pharmaceutical products; Satisfaction; Internal user.

## INTRODUCCIÓN

El abastecimiento de productos farmacéuticos, es un pilar fundamental para que los médicos, enfermeros y pacientes tengan acceso a medicamentos esenciales para su uso racional, la cual satisfacen sus necesidades prioritarias de salud, por lo que es indispensable su administración eficiente y eficaz.

Sin embargo, existen problemáticas enormes en cuanto al abastecimiento de medicamentos, materiales y equipos, un claro ejemplo se puede evidencia en los Estados Unidos de América, país que ha tenido una creciente preocupación ante el desabastecimiento de medicamentos, situación alarmante que se ha sentido también en Australia y Canadá, debido a la mala calidad de los productos farmacéuticos, ya que dichos países cuentan con entidades que como parte de la gestión de abastecimiento evalúan la calidad del producto que será distribuido por todo el país, identificar que estas empresas no están aplicando buenas prácticas para la elaboración; otro de los grandes problemas se centra en las prácticas de adquisición de los establecimientos de salud, es decir en el proceso de abastecimiento de las entidades públicas de salud, pues la ser minuciosos con la documentación, la gerencias de diversos hospitales comerte errores en la solicitud de medicamentos, afectando de manera interna a los médicos que no reciben de manera oportuna los medicamentos, situación que afecta directamente a los pacientes, generando además insatisfacción hacia el servicio. (Gray & Manass, 2012)

Por otro lado, el desabastecimiento de productos farmacéuticos afecta a muchos países del mundo, entre ellos se evidencia España, pues las unidades médicas de este país, sufre con desabastecimiento de medicamentos, por lo que el paciente al no poder obtener los medicamentos requeridos por el médico en el mismo establecimiento recurre a obtener en otros establecimientos, generando demoras en la atención y molestia en el paciente, al igual que el gasto excesivo que hace al comprar de una empresa privada. La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2018), manifiesta que el desabastecimiento de medicamentos “es un problema grave, creciente, global, y complejo, y como tal, es necesario abordarlo desde una perspectiva global, suficiente e incentivadora de la solución real y no de los pasos intermedios” (párr. 7)

En el ámbito nacional, es común escuchar y conocer casos de desabastecimiento y mal uso de medicamentos en los establecimientos de salud públicos del Perú. Situación que se genera muchas veces por la mala gestión del proceso de abastecimiento, a la cual se suma los problemas en el sistema de compra almacenamiento y distribución de medicamentos en nuestro país. Pues iniciando por la modalidad de compra utilizada por las entidades, se evidencia diversas falencias, ya que debido al anticipo de pedido farmacéuticos que generar una brecha entre oferta y demanda con el exceso de una u otra si es que la planificación de la unidad ejecutora no se ha realizado de forma adecuada, generando además procesos ineficiente y retrasos por la determinación de los medicamentos en los petitorios. (Salomón, 2017)

Por otro lado, existen otros problemas de desabastecimiento que se ocasiona por: Retrasos en las compras o por declaratorias de desierto en los procesos, cuando no postulan proveedores o ninguno de ellos es válido. Además, existen problemas en los sistemas de información utilizados, tanto en la implementación individual de cada uno de ellos, como en el proceso de compartir la data obtenida situación actualmente inexistente por los diversos subsistemas de salud que funcionan. (Salomón, 2017, párr. 9)

Deficiencias que afecta en gran medida a la toma de decisiones y la planificación del proceso de abastecimiento de medicamentos.

En el ámbito local se ha evidenciado ciertas deficiencias, es decir la Red de Salud Ucayali-Contamana ha tenido dificultades para abastecerse de productos farmacéuticos, debido a la mala gestión de los directivos para solicitar o requerir medicamentos necesarios para la población, asimismo, se ha evidenciado problemas en el inventariados de los medicamentos, ya que no proporciona la disponibilidad de los medicamentos que son solicitados por los demás servicios y usuarios internos, generando incomodidad en ellos; además se ha observado que debido a la falla de los sistemas informáticos muchas veces el personal desconoce el stock y la ubicación física de los medicamentos, negando muchas veces al usuario interno la entrega de los mismos, por otro lado se ha evidenciado el inadecuado almacenamiento de los medicamentos ocasionando riesgos, como incendios, robos y deterioros, dado que el establecimiento no cuenta con medidas de seguridad óptimas establecidas por el servicio de farmacia, incumpliendo con la especificaciones técnicas para mantenerlos; en cuanto a la entrega de medicamentos al usuario interno se observa muchas veces la inexistencia y

escases de algunos medicamentos lo que obliga a los médicos y enfermeros recomendar que sea adquirido en otros establecimientos, situación que ocasiona incomodidad e insatisfacción en el paciente. Cabe recalcar que la insatisfacción es ocasionada en gran medida por el desabastecimiento de medicamentos, pues esto genera que los médicos o enfermeros no dispongan prontamente los productos farmacéuticos para tender al paciente.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019?

### **Problemas específicas**

- ¿Cómo es el proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos en la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.

### **Objetivos específicos**

- Describir el proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos en la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.

## **Justificación**

### **Importancia**

El desarrollo de la presente investigación fue de suma importancia ya que permitió conocer el proceso de abastecimiento desarrollado en la actualidad al igual que el nivel de satisfacción de los usuarios internos de la Red de Salud Ucayali – Contamana, resultados que contribuyeron a la toma de decisiones de mejora de la institución, información que además fue de mucha utilidad para realizar futuros estudios, ya que sirvió como material bibliográfico. Asimismo, el presente estudio verificó principalmente al personal médico y enfermeros que trabajen en dicha entidad, personas que optaron por mejorar todo el proceso y el servicio al paciente.

## **Viabilidad**

Asimismo, el presente estudio fue viable ya que se contó con los recursos necesarios en cuanto a materiales, financiamiento y humanos, recursos que a su vez permitió el desarrollo oportuno de la investigación, reforzado por la aprobación del personal médico, ya que respaldó su aplicación, siendo la evaluación, aplicada en un tiempo pertinente para la presentación del informe.

## **Limitaciones**

Sin embargo, la presente investigación tuvo ciertas limitaciones en su desarrollo, como es:

- Demora en la respuesta de los directivos de la red para la autorización de la investigación.
- Tiempo limitado del personal para llenar las encuestas.
- Desconocimiento de la utilización de programas estadísticos.



## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

#### **A nivel internacional**

(Llanga, 2016), desarrolló la investigación “Implementación de un programa de control y abastecimiento en el área de farmacia del centro de salud Martha de Roldos. MSP” de tipo descriptiva-analítica y diseño no experimental cuya población de estudio estuvo constituida por todas las recetas despachadas en el área de farmacia; la investigación determinó el análisis de las variables antes mencionadas en el tema y el estudio concluyó que la implementación de programa de control y abastecimiento en el área de farmacia del centro de salud Martha de Roldos. MSP, es indispensable para garantizar la calidad y calidez de los usuarios, asimismo se han definido fármacos existentes, así como su presentación farmacéutica, lo que nos conlleva a diseñar parámetros de Gestión y Aseguramiento de la Calidad en la farmacia.

(Montenegro, 2017), desarrolló la investigación “Análisis de los procesos administrativos necesarios para el abastecimiento de medicamentos de categoría almacenable en el Almacén Local de Medicamentos del Hospital México en el 2017” de tipo descriptivas y diseño no experimental cuya población de estudio estuvo constituida por 54 personas; la investigación determinó el análisis de los procesos administrativos necesarios para el

adecuado abastecimiento de medicamentos de categoría almacenable y el estudio concluyó que se requiere de mucha información para gestionar el abastecimiento de los medicamentos almacenables y no LOM de compra central por lo que es de gran utilidad disponer de una hoja de cálculo para recopilarla, esta herramienta ya existía en el almacén local, pero requiere mejoras para facilitar y agilizar aún más la toma de decisiones, con la descripción de los procesos se identifica que, aunque el personal del almacén local tiene experiencia en la realización de estos procedimientos de trabajo, como no estaban documentados, se producía variabilidad en la ejecución de los mismos.

(Pazmiño, 2018), desarrolló la investigación “Grado de atención al usuario en referencia al abastecimiento de medicamentos en el Hospital General IESS – Babahoyo” de tipo descriptiva y diseño no experimental cuya población de estudio estuvo constituida por el servicio de medicamentos en farmacia, la investigación determinó la atención al usuario en el abastecimiento de medicamentos de dicho hospital y el estudio concluyó que el Hospital General IESS-Babahoyo siendo una institución muy reconocida, en el sector de la salud, de manera inmediata debe implementar soluciones de mejorar con respecto al stock de medicamentos prescritos a los afiliados y beneficiarios, asimismo, el sistema con el que cuenta para, que los galenos prescriban las medicinas a los afiliados y beneficiarios no es actualizado en dependencia al abastecimiento que se requiere, provocando la insatisfacción del usuario en el momento de retirar los insumos en el área de farmacia y conocer no disponen de dicho medicamento.

## **A nivel nacional**

(Orihuela, 2016), desarrolló la investigación “Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016” de tipo descriptiva y diseño no experimental cuya población de estudio estuvo constituida por 43 colaboradores, la investigación determinó la satisfacción del usuario interno de administración de Salud Tambopata y el estudio concluyó que en relación a la satisfacción del usuario interno se concluye que para el trabajo actual y trabajo en general los usuarios determinan estar con alta satisfacción por la remuneración y estabilidad laboral, con respecto a interacción al jefe inmediato manifiestan que estar con una satisfacción media es indispensable mejorar los mecanismos de recepción e información y reconocer al buen desempeño del personal, en cuanto a la oportunidad de progreso profesional existe una baja satisfacción; tal vez no cuenta con las oportunidades de seguir desarrollándose académicamente en el campo laboral.

(Quispe, 2017), desarrolló la investigación “Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017” de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental cuya población de estudio estuvo constituida por 102 pacientes internos, la investigación determinó la relación entre las variables antes mencionadas y el estudio concluyó que existe un nivel de correlación moderada ( $r_s = 0,619$ ) entre la gestión de abastecimiento de medicinas y la

calidad de servicio recibido por los pacientes internos del Hospital María Auxiliadora, 2017. Asimismo, se determinó que existe un nivel de correlación moderada ( $r_s = 0,642$ ) el control de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio recibido por los pacientes internos; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

(Vega, 2017), desarrolló la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016” de tipo cuantitativa y diseño no experimental cuya población de estudio estuvo constituida por 32 trabajadores, la investigación determinó la relación entre ambas variables y el estudio concluyó que existe una fuerte relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson de 0.740, asimismo cabe destacar que según la investigación el servicio es malo, debido que la institución evaluada no cuenta con instalaciones y herramientas adecuadas, por lo que no son confiables para el público, además se limitan a ofrecer información clara y sencilla, por lo que no se priorizan la atención al usuario, por otro lado la satisfacción del usuario es mala, dado que el personal no está a gusto con su puesto de trabajo, ya que no se genera buenas relaciones con sus compañeros y jefes, además que la remuneración no es la óptima, limitando además las oportunidades de progreso, lo que ocasiona un deficiente ambiente laboral.

(Vela, 2018), desarrolló la investigación “Clima organizacional y satisfacción del usuario interno de la micro red del centro de salud Nuevo Paraíso, del

Distrito de Yarinacocha, 2017” de tipo descriptiva-explicativa y diseño no experimental cuya población de estudio estuvo constituida por 102 colaboradores, la investigación determinó la relación que existe entre las variables ya mencionadas en el tema y el estudio concluyó que el valor obtenido respecto al nivel de significancia es menor que 0.05 (sig. = 0.000), por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción del usuario interno, asimismo, el coeficiente de correlación  $\rho$  (rho) de Spearman es igual a 0,721, lo que indica que existe correlación positiva moderada, lo cual permite inferir que a mejor sea el clima organizacional que perciban los trabajadores, mayor será la satisfacción que experimenten los servidores de la institución, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción del usuario interno.

### **A nivel local**

(Vasquez, 2017), desarrolló la investigación “Data Mart para Optimizar la Gestión de Abastecimiento de Suministros Médicos en el Centro de Investigación de Enfermedades Tropicales-Punchana-2017” de tipo descriptiva y diseño no experimental cuya población de estudio estuvo constituida por 35 trabajadores; la investigación determinó la implementación del Data Mart para Optimizar la Gestión de Abastecimiento de Suministros Médicos y el estudio concluyó que la implementación del Data Mart, en el nivel medio tiene un índice de 60%, en la dimensión de suministros médicos,

predominando el indicador tiempo en atender un pedido (80%), sin embargo, existe diferencia significativa en el indicador materiales vencidos, asimismo, los suministros médicos apropiados y oportunos en el nivel medio tienen un índice de 65%, predominando el indicador tiempo de ser atendido un pedido, mostrando diferencia significativa en el indicador disposición de materiales oportunamente en los niveles alto y bajo.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1 Abastecimiento de productos farmacéuticos**

#### **Abastecimiento**

Por su parte, Boland, Carro, Stancatti, Gismano, & Banchieri (2007) menciona que el abastecimiento “es obtener de afuera a la organización los productos, materiales o servicios que se necesite para el funcionamiento, en los plazos y cantidades establecidas, al menor precio que nos consienta el mercado y con un nivel de calidad necesariamente” (p. 127).

Asimismo, Alcaraz y García (2010) menciona que el abastecimiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes o servicios que una empresa requiere para su funcionamiento adecuado y eficiente; ya sea de fuentes externas o internas.

Por otro lado, Sangri (2014) define que el abastecimiento:

Es una de las fases de lo que se llama cadena de suministro, por lo que engloba a los procesos de la organización, personal, tecnología y la infraestructura física en la que permite realizar la transformación de materias primas ya que pueden ser en producto o servicio que serán ofrecidos o comercializados a los clientes para satisfacer la demanda. (p. 134)

Según Llanga (2016) considera que el abastecimiento “es una actividad económica destinada a satisfacer las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad” (p. 271), como puede ser una familia, una empresa, que se aplica especialmente cuando ese sujeto económico es una ciudad.

Entonces lo que entendemos es que el abastecimiento es el proceso realizado por la empresa para lograr conseguir productos o servicios que requiere para su operación y que pueden ser elaborados o prestados por externos; este concepto implica incorporar en la definición de proceso todas aquellas actividades que se relacionan con la compra o contratación, desde la detección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio.

## **Productos farmacéuticos**

Según Organización Mundial de la Salud (2016) sostiene que los productos farmacéuticos son un componente notable tanto de los medicamentos tradicionales como de los medicamentos actuales, por lo que estos artículos deben ser protegidos, de gran calidad, deben ser aprobados, convincentes y utilizados de manera juiciosa.

Por otro lado, Instituto de Salud Pública de Chile (2017) afirma que Producto farmacéutico o medicamento es cualquier sustancia, característica o producto fabricado, o una mezcla de ellos, que se espera para el individuo por razones de reparación, debilitamiento, tratamiento, anticipación o descubrimiento de Las enfermedades o sus indicaciones, para cambiar los marcos fisiológicos o el estado psicológico para servir al individuo a quien está regulado. (párr. 2)

Por lo general se consideran productos farmacéuticos las materias primas activas, los preparados farmacéuticos, las especialidades farmacéuticas y los medicamentos herbarios tradicionales.

## **Entidades involucradas en el Abastecimiento de productos farmacéuticos.**

Por otro lado, el abastecimiento de los medicamentos farmacéuticos en nuestro país se ha desarrollado en función de una estructura legal que dirige la difusión de recetas a las diferentes



administraciones de bienestar de nuestra nación, sin embargo, dentro de ellas se encuentra la administración de farmacia que se encarga de su almacenaje, distribución y vigilancia.

Por lo tanto, el abastecimiento de suministros médicos tiene por objetivo “garantizar la disponibilidad y accesibilidad continua de los medicamentos esenciales” y para lograr esto, se deben crear formas de administración productivas y dinámicas, predecibles con las necesidades del actual marco de bienestar en nuestra nación, concentrado en los problemas médicos comunes, con una utilización juiciosa y directa de los activos concedidos. (Organización Mundial de la Salud, 2016, p. 15)

Según Salazar (2014) define que el abastecimiento de productos farmacéuticos asume un trabajo esencial en la disposición de las administraciones de bienestar de valor, por lo que requiere que su administración sea efectiva y productiva. Por lo tanto, nos esforzamos por disminuir los medios en cada procedimiento, clasificando una red de inventario de la manera más ideal posible. Se busca reducir los pasos administrativos para la contratación de proveedores, los niveles de almacenamiento, el proceso de atención de requerimientos, y concordar la atención de los proveedores con la necesidad actual de la organización

Según la Ley N° 30225, Ley de Contratación del Estado (2019) determina que toda compra para el abastecimiento de productos que se realizan a través de licitaciones públicas, subasta inversa, contrataciones directas, entre otros; se realizan a través de entidades como:

- Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE), que se encarga de optimizar los procesos y la gestión de contratación a nivel nacional, haciendo ejercicios y componentes para establecer los límites y las competencias en la administración. de contratación estatal. (p. 8)
- Tribunal de Contrataciones del Estado, es el organismo encargado de resolver el debate y emitir castigos, si es importante. (p. 9)
- Central de Compras Públicas - Perú Compras, cuyo objetivo principal es racionalizar las contrataciones abiertas en la dimensión nacional, a través de marcos y técnicas únicas y efectivas, con una fuerza laboral sumamente concentrada y explotando la utilización de los avances de los datos y la economía de escala. Ejerce competencia a nivel nacional. (p. 10)
- Servicio Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), permite el intercambio de datos y la dispersión en la contratación del Estado, al igual que el reconocimiento de intercambios electrónicos. (p. 10)

Además de los organismos antes mencionados, se sigue mencionando que, al tratarse de productos específicos y relacionados con la salud de la sociedad, los medicamentos se rigen por:

- Sistema Integrado de Medicamentos e Insumos Médico Quirúrgicos (SISMED), su objetivo es mejorar la disponibilidad de medicamentos básicos por parte de la población, para aquellos individuos de escasos recursos económicos.
- Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), su objetivo principal es garantizar que la población se acerque a los medicamentos protegidos, atractivos y de calidad y que se utilicen con criterio.
- Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (CENARES), significa proveer activos vitales en la dimensión nacional para las mediaciones de bienestar organizadas por la parte con competencia y suficiencia. (Salomón, 2017, párr. 3)

De la misma línea, la selección de medicamentos que pueden ser adquiridos directamente se realiza desde el año 2010, de acuerdo a:

- Petitorio Único de Medicamentos Esenciales (PNUME). Este informe de regularización organiza una progresión de fármacos y administra su medicina, administración, obtención y uso en

diversas dimensiones de consideración. (Ministerio de Salud , 2012, p. 95)

Por otro lado, para la compra de medicamentos determinados en el PNUME se puede realizar por dos modalidades distintas:

- El sistema compras corporativas. es gestionada por CENARES, organismo que realiza las compras que son dictadas por las unidades ejecutoras en un Plan Anual de Adquisiciones. Este procedimiento permite reducir los gastos administrativos, obtener mejores costos y lograr un estándar nacional en la compra de medicamentos organizados. (Salomón, 2017, párr. 5)
- Las compras individuales de cada entidad. En ella se presentan ineficiencias y retrasos por la determinación de los medicamentos en los petitorios. Cuando se quiere adquirir uno que no forma parte del PNUME, es importante comenzar un procedimiento de evaluación completado por el Comité de Farmacoterapia si el medicamento es mencionado por un IPRESS o por el DIGEMID, en caso de que ocurra una incidencia nacional. Esta circunstancia también ocurre por el Essalud con medicamentos que no se deciden en su Paritorio Farmacológica, que difiere su garantía. (Salomón, 2017, párr. 6)

## **Dimensiones del abastecimiento de productos farmacéuticos**

Para Ponce (2017) el abastecimiento de productos farmacéuticos es la base del funcionamiento de la farmacia en el hospital, constituyéndose en el soporte de los servicios farmacéuticos y de la atención farmacéutica, por lo tanto, es importante que esta esté debidamente gestionada para la oportuna atención a los requerimientos de las áreas solicitantes.

### **Selección**

La selección de una variedad de medicamentos esenciales debe ser cuidadosamente realizada, además constituye una de las estrategias para promover el acceso universal a los medicamentos esenciales y su uso racional. Por lo que la selección se debe realizar tomando en cuenta el Listado Único de Medicamentos Esenciales para todas las Instituciones del Sistema Público de Salud. (Ponce, 2017)

- Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales: es un documento técnico que debe ser utilizado para identificar la prescripción, dispensación, adquisición y utilización de medicamentos de manera adecuada.

### **Programación**

La programación de medicamento cumple la función principal de estimar la cantidad de material necesario y la que fundamenta con los recursos presupuestarios del establecimiento de salud solicitante.

Por lo que Ponce (2017) considera que es el “proceso mediante el cual se determinan las necesidades de medicamentos para un período dado con el fin de atender la demanda de éstos” (p. 7). En cuanto a ello, es importante mencionar que el personal encargado de la programación de los productos farmacéuticos, debe cumplir una serie de funciones básicas para el adecuado desarrollo del proceso, tal y como se mencionan a continuación:

- Responsabilizar a la farmacia la coordinación de la programación.
- Contar con información del almacén referente a los productos
- Estimar las cantidades de medicamentos
- Priorizar los medicamentos necesarios.
- Emplear la denominación genérica de los productos.
- Registrar todo medicamento que ingrese al hospital.
- Contar con programa de desarrollo de la programación.

### **Adquisición**

Por otro lado, Ponce (2017) considera que la “compra se define como el proceso mediante el cual se obtienen los artículos en cantidades y especificaciones definidas en la programación” (p. 10). Dicho proceso es desarrollado básicamente por la administración del hospital, siendo necesario también el aporte del farmacéutico para otorgar información referente a las especificaciones técnicas. Por lo tanto, se debe cumplir con las siguientes normas básicas para la adquisición:

- Otorgar responsabilidad para la adjudicación a proveedores.

- Elaborar normas y procedimientos que orienten el proceso de compra.
- Revisar las cotizaciones presentadas por los proveedores.
- Evaluar a los proveedores.
- Llevar la gestión de existencia o inventario.
- Contar con un sistema de control de órdenes emitidas.
- Verificar el registro adecuado de la compra.

### **Almacenamiento**

Asimismo, Ponce (2017) manifiesta que “el almacenamiento de medicamentos conjuga las actividades de recepción, clasificación, ubicación, custodia, eventual manipulación y control de existencia de éstos (p. 14). Proceso que tiene como finalidad conservar las características de los productos farmacéuticos, durante la permanencia dentro del almacén, ya que se prioriza que estos productos lleguen al usuario interno o externo en óptimas condiciones. Ante ello, es indispensable que el proceso de almacenaje cumpla con las siguientes normas básicas:

- Contar con espacios fijos y espacios disponibles en el área de almacenamiento.
- Facilitar la conservación de los medicamentos almacenados.
- Ubicar en áreas separadas los materiales que requieren condiciones especiales.
- Contar con sistemas de comunicación adecuados.
- Facilitar la rotación y despacho de los productos.

- Mantener un sistema de seguridad.
- Conservar la correcta identificación del medicamento.
- Realizar control de inventario de los productos.

### **Distribución**

Como última función del abastecimiento de productos farmacéuticos, es necesario identificar el tipo de distribución, pues de acuerdo a la finalidad de la presente investigación es necesario establecer la distribución intrahospitalaria, ya que, a través de ello se pretende entregar en forma oportuna los medicamentos requeridos por las unidades o servicios del hospital para su posterior aplicación al paciente” (Ponce, 2017, p. 21). Por lo tanto, para la adecuada distribución se debe cumplir con las siguientes normas:

- Documentar toda distribución de medicamentos.
- Utilizar mecanismos de solicitud de pedidos y elaboración de formularios.
- Solicitud o formulario debidamente firmada o autorizada.

## **1.2.2 Satisfacción del paciente**

### **Satisfacción**

Según Mayorca (2016) Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.



Para Bobbio y Ramos (2010) sostiene que “la satisfacción es la complacencia de una persona por el servicio recibido y del personal médico son las condiciones en que brinda el servicio” (p. 133). Es decir, es aquellas actitudes que el personal muestra frente a su propio trabajo (salario, seguridad, oportunidades y compañeros).

Asimismo, Vadillo (2013) define que la satisfacción es un estado emocional placentero y positivo esto se debe a los resultados de la percepción de las experiencias laborales de la persona o como la respuesta afectiva de un individuo a su propio empleo.

### **Satisfacción del usuario interno**

En los últimos tiempos, existen muchos autores que han definido la satisfacción del personal médico como el estado emocional, las respuestas afectivas y los sentimientos que demuestra el personal frente a su trabajo y el tipo de organización que existe en una empresa, explican además algunas otras actitudes relacionadas que inciden en los sentimientos del mismo. Sin embargo, todas estas definiciones y tomando definiciones actuales se llega a entender que es el grado de compromiso que siente una persona en su ambiente de trabajo.

Para Camacaro (2016) menciona que la satisfacción del usuario interno es la consecuencia de numerosas actitudes que tienen los trabajadores en relación con la “remuneración, la inspección, el reconocimiento, oportunidades de ascenso, etc. Que están ligados a otros elementos como la edad, la salud, relaciones familiares, situación social, relaciones interpersonales y más actividades en organizaciones profesionales, políticas y sociales” (p. 273).

Para Gibson, Ivancevich, y Donnelly (2001) , la satisfacción es:

El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios (p. 138).

Por su parte Robbins y Judge (2013) define la satisfacción del personal médico como el “inclinación positiva en cuanto al trabajo que posee, que resulta de una evaluación de sus cualidades, [...] Por lo tanto, se dirige a un comportamiento más bien que una conducta” (p. 31).

Un individuo logra la satisfacción laboral cuando se satisfacen sus necesidades esenciales, a la luz del hecho de que cuando se sienten satisfechos con lo que ven, esto indicará una rentabilidad más destacada y una mejor ejecución. Para Robbins (2005) “placentera,

que por lo tanto es el efecto secundario del trabajo realizado para una asociación, y de todo el esfuerzo realizado en cada tarea” (p. 63).

Así mismos autores como Gonzales (2011), consideran que la satisfacción del personal de un centro médico se puede abordar desde dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional.

La primera se centra en la satisfacción laboral como actitud con relación al trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas. La segunda, estimación multidimensional, piensa que la satisfacción se obtiene de muchos elementos relacionados con el trabajo y que es concebible medir la satisfacción de los sujetos en relación con cada uno de ellos. (p. 182)

### **Importancia de la satisfacción del usuario interno**

La satisfacción del usuario interno es importante pues se ha determinado que hay una relación positiva entre la satisfacción de los trabajadores y los objetivos por la organización. “Pues según estudio demostraron que a satisfacción en el trabajo reduce el ausentismo escolar, y amplía el mantenimiento del personal que genera un resultado beneficioso para la organización o establecimiento, y estos se estiman a través de la eficiencia, la ejecución y las ventajas obtenidas” (Uribe, 2014, p. 34). Un personal

insatisfecho falta frecuentemente al trabajo, y se manifiestan que se sienten estresados.

### **Manifestaciones de insatisfacción del usuario interno**

Según Gonzales (2011) considera que los colaboradores muestran su insatisfacción de distintas maneras. Por ejemplo, los colaboradores pueden quejarse, robar, materiales de la empresa o faltar al trabajo diariamente. Se presenta cuatro respuestas de insatisfacción:

- **Abandono:** La conducta dirigida a salir de la organización, incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia. (46)
- **Negligencia:** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. (46)
- **Lealtad:** Incluye defender a la empresa ante las críticas externas y confiar en que la empresa y su administración harán lo conveniente. (46)
- **Expresión:** El intento activo y constructivo por mejorar la situación, incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores. (46)

### **Componentes de la satisfacción del usuario interno**

En la actualidad se aceptan tres componentes básicos de las actitudes, que afectan a los sentimientos de las personas hacia su trabajo, tal y como los describe Arjona (2013), se encuentran divididas de la siguiente manera:

- El componente cognitivo recoge las percepciones, opiniones y creencias, es decir, los procesos de pensamiento de una persona.
  - El componente afectivo es el que condiciona nuestros sentimientos y tiene un carácter de aprendizaje, procedente de nuestra familia, educadores.
  - El componente comportamental hace referencia a una predisposición a comportarse de cierta forma hacia algo o alguien.
- (p. 214)

### **Principios de la satisfacción del usuario interno**

Camacaro (2016), manifiesta los principios que ocasionan satisfacción o insatisfacción son:

- **Reconocimiento:** la mayoría de los individuos requieren y analizan el reconocimiento; en contexto las personas sacrifican mucha parte de su vida a buscarlo y encontrarlo.
- **Buen Ambiente:** El ambiente tiene un gran efecto inmediato sobre la producción.
- **Competencia de la Dirección:** Sí la dirección es incómoda, descubrirán una desmotivación para realizar sus labores y no se sentirán conformes a tener de pertenecer a la organización.
- **Seguridad en el Empleo:** El nivel de satisfacción que el trabajador descubra en la organización donde labore será el nivel de impresión del grupo en la empresa.

## **Dimensiones de la satisfacción del usuario interno**

Para Robbins y Judge (2013) la satisfacción del personal médico se mide a través de factores determinantes que nos permiten saber si un individuo es optimista y está bien con las ventajas que ofrece la organización. Estos elementos son “la prueba del trabajo, el sistema de premios razonables, los estados de trabajo, la relación trabajo-trabajador. Estas variables permitirán una mejor evaluación del cumplimiento del empleo” (p. 25).

**Reto del trabajo:** De tal modo Robbins y Judge (2013) menciona que es la variedad de habilidades que el asociado utiliza para desarrollar diversos ejercicios, sobre la base de que regularmente los puestos necesitan actividades específicas para ejecutar el trabajo.

- **Identidad de la tarea:** es el grado a través del cual es el trabajo que tiene que ejecutar un procedimiento hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea,** alude al grado en que el ambiente de trabajo afecta la presencia o el trabajo de diferentes personas en la fundación o en la condición externa.
- **Autonomía,** es cuánto la actividad ofrece oportunidad, libertad y vigilancia al especialista en su trabajo y la utilización de herramientas necesarias.

- ***Retroalimentación del puesto mismo***, es el grado en el cual el rendimiento de las tareas de trabajo requeridas por la actividad hace que el personal obtenga datos claros y exactos sobre la viabilidad de su ejecución.

**Remuneraciones justas:** para Robbins y Judge (2013) las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización otorga a los colegas para el esfuerzo dedicado a cada movimiento de trabajo, por lo que el compañero de equipo se siente cumplido debe percibir este marco como justo, pero adicionalmente, pero además este debe ser de acuerdo a su desempeño.

- ***Satisfacción con los sueldos y salario***. El sueldo o la compensación es una variable en movimiento para las personas, ya que las personas trabajan para satisfacer sus necesidades monetarias, las tasas de pago son la paga que el asociado recibe por el trabajo que realiza. (p. 55).

**Condiciones de trabajo:** Robbins y Judge (2013) las condiciones laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, “porque buscan completar sus ejercicios en un lugar con circunstancias, en un lugar donde tienen la oportunidad de expresar sus pensamientos, contemplaciones y conocimientos, de manera similar las condiciones aluden al lugar de trabajo, al entorno en el que desarrollarán sus tareas” (p. 56).

- **Oportunidad y desarrollo de la organización:** se centra en la percepción del colaborador en base a la satisfacción de las oportunidades que la asociación les ofrece para desarrollarse y crecer de manera experta en la organización.
- **Características del trabajo:** determina las características que tiene la actividad, en caso de que no sea difícil de ajustar, si la metodología es rápida, y en caso de que se otorgue a la capacidad de cada experto.
- **Supervisión:** alude al control que la institución tiene con su fuerza de trabajo, en caso de que estén pendientes de cada movimiento que completen, también si los enfoques y estándares están muy caracterizados y son factibles para el personal.
- **Accesibilidad a los materiales:** es indispensable que el personal cuente con las herramientas e insumos necesario para desarrollar eficaz y eficientemente su trabajo.

**Relación trabajo / empleo:** para Robbins y Judge (2013) la relación entre la institución y el personal es una conexión que debe mantenerse, “pues es importante que exista una relación decente ya que cumplirá los objetivos y metas conjunta, buscando continuamente el desarrollo de la organización” (p. 23). Porque es importante que la personalidad del trabajador sea compatible con el puesto.

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** es imperativo que el individuo esté en contacto con su actividad, ya que, en este sentido, cumplir los objetivos no será un compromiso



sino su pasión, por ello es importante que el personal sea designado al puesto que desarrolle su potencial.

### 1.3. Definición de términos básicos

**Abastecimiento.** Es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes o servicios que una empresa requiere para su funcionamiento adecuado y eficiente; ya sea de fuentes externas o internas. (Arjona, 2013)

**Autonomía.** Gonzales (2011) Es la capacidad, el estado o la condición de autogobierno en desarrollar tareas de una forma independiente.

**Farmacéutico.** Es aquella persona profesional de la salud la cual tiene una formación especial para preparar y dispensar el producto de medicamento de venta con receta, en la que ha sido educado para dar información de cómo funciona, como usarlos y que efectos secundarios tienen. (Quispe, 2017)

**Producto farmacéutico.** OMS (2016) Son aquellas sustancias químicas las cuales son importantes para la medicina moderna y así como también la medicina tradicional; por la que estos productos deben ser eficaces, de calidad, seguros y recetados.

**Percepción.** Es la manera en que el cerebro descubre sensaciones que recibe una persona ya sea por un objeto a través de los cinco sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno. (Alcaraz y García, 2010)

**Medicamentos.** Sangri (2014) Es un preparado o sustancia que tiene propiedades curativas o solo preventivas, estos se administran solo aquellas

personas o a los animales, por la que apoyan al organismo a recuperarse de los desequilibrios producidos

**Satisfacción.** Es un estado emocional placentero y positivo esto se debe a los resultados de la percepción de las experiencias laborales de la persona o como la respuesta afectiva de un individuo a su propio empleo. (Vadillo, 2013)

**Usuario.** Salazar (2014)Es aquella persona que usa un servicio o trabaja con alguna cosa o dispositivo, en la que realiza múltiples operaciones con distintos propósitos.

**Médico.** Es una persona profesional que practica la medicina y que intenta mantener y recuperar la salud humana mediante el estudio, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad o lesión del paciente. (Vasquez, 2017)

## CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.1 Formulación de la hipótesis

**Hi:** El abastecimiento de productos farmacéuticos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.

**Ho:** El abastecimiento de productos farmacéuticos no se relaciona con la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.

## 2.2 Variables y su operacionalización

Variable 1	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Medio de verificación
Abastecimiento de productos farmacéuticos	Es la base del funcionamiento de la farmacia en el hospital, constituyéndose en el soporte de los servicios farmacéuticos y de la atención farmacéutica.	Selección	Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales	Escala de Likert	Encuesta a los médicos y enfermeros de la Red Salud Ucayali.
		Programación	Responsabilizar a la farmacia la coordinación de la programación.		
			Contar con información del almacén referente a los productos		
			Estimar las cantidades de medicamentos		
			Priorizar los medicamentos necesarios.		
			Emplear la denominación genérica de los productos.		
			Registrar todo medicamento que ingrese al hospital.		
			Contar con programa de desarrollo de la programación.		
		Adquisición	Otorgar responsabilidad para la adjudicación a proveedores.		
			Elaborar normas y procedimientos que orienten el proceso de compra.		
			Revisar las cotizaciones presentadas por los proveedores.		
			Evaluar a los proveedores.		
			Llevar la gestión de existencia o inventario.		
			Contar con un sistema de control de órdenes emitidas.		
		Almacenamiento	Verificar el registro adecuado de la compra.		
			Contar con espacios fijos y espacios disponibles en el área de almacenamiento.		
			Facilitar la conservación de los medicamentos almacenados.		
			Ubicar en áreas separadas los materiales que requieren condiciones especiales.		
			Contar con sistemas de comunicación adecuados.		
			Facilitar la rotación y despacho de los productos.		
			Mantener un sistema de seguridad.		
Conservar la correcta identificación del medicamento.					
Realizar control de inventario de los productos.					

		Distribución	Documentar toda distribución de medicamentos.		
			Utilizar mecanismos de solicitud de pedidos y elaboración de formularios.		
			Solicitud o formulario debidamente firmada o autorizada.		

Variable 2	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Medio de verificación
Satisfacción del usuario interno	Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características.	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	Escala de Likert	Encuesta a los médicos y enfermeros de la Red Salud Ucayali.
			Significación de la tarea		
			Autonomía		
			Retroalimentación del puesto mismo		
		Remuneraciones justas	Satisfacción con los sueldos y salario		
		Condiciones de trabajo	Oportunidad y Desarrollo de la Organización		
			Características del Trabajo		
			Supervisión		
			Accesibilidad a los materiales		
		Relación trabajo – empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto		

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

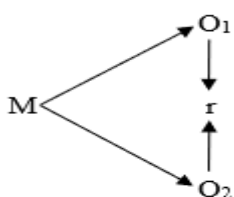
### 3.1. Tipo y diseño

El tipo de investigación del presente estudio fue descriptivo – correlacional, ya que se describió el comportamiento de cada una de las variables y se determinó la relación existente entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Asimismo, en cuanto a la naturaleza de la información, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo pues que se analizó datos numéricos extraídos en los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) para evaluar estadísticamente cada una de las variables establecidas. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

De tal forma el diseño de investigación fue no experimental con carácter de caso único, ya que se evaluó los factores determinantes de la informalidad laboral y satisfacción laboral para luego establecer la relación entre ellas, mediante el análisis y la descripción de la realidad en su contexto natural, sin manipular las variables. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Esquema del diseño:



**Donde:**

**M** = Muestra de estudio

**O<sub>1</sub>** = Abastecimiento de productos farmacéuticos

**O<sub>2</sub>** = Satisfacción del usuario interno

**r** = Relación de las variables de estudio.

### 3.2. Diseño muestral

**Población:** estuvo conformada por el personal médico y enfermeros de la Red de Salud Ucayali – Contamana, número de personas que suma a 48 según datos proporcionados por el área de recursos humanos del mismo establecimiento.

**Muestra:** de tal manera la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir se tomó en cuenta a 48 colaboradores entre médicos y enfermeros, quienes proporcionaron información referente a las variables.

### 3.3. Procedimientos de recolección de datos

**Técnicas:** La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta, pues mediante este se formuló una serie de preguntas directamente relacionadas a las dimensiones indicadores de las variables, teniendo como fuentes de información los usuarios internos de la Red de Salud Ucayali – Contamana.

**Instrumentos:** El instrumento a emplear para la recolección de datos fue el cuestionario de preguntas, las que se elaboraron a partir de los indicadores de cada una de las variables expuestas, las que finalmente fueron aplicadas a la muestra establecida. Dicho instrumento utilizó la escala de Likert para ambas variables. De tal manera que el cuestionario para el abastecimiento de productos farmacéuticos estuvo conformado por 26 ítems,

correspondiente a las dimensiones selección (1 ítem) programación (7 ítems) adquisición (7 ítems) almacenamiento (8 ítems) y distribución (3 ítems); por otro lado, el cuestionario de la satisfacción del usuario interno estuvo conformada por 16 ítems, correspondiente a las dimensiones reto del trabajo (4 ítems) remuneración justa (3 ítems) condiciones del trabajo (5 ítems) y relación trabajo-empleado (4 ítems).

**Validación y confiabilidad:** La validez de la investigación se determinó en base al juicio de expertos, profesionales encargados de analizar las encuestas (cuestionario) a fin de establecer si estas se encuentran bien formuladas y aptas para ser aplicadas a la muestra de estudio. Para determinar la confiabilidad de la investigación, fue necesario utilizar el programa SPSS 24, donde el Alfa de Cronbach estableció la fiabilidad de los instrumentos, de ese modo obtener un resultado confiable que posteriormente fue analizado.

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

Una vez tabuladas los datos obtenidos en los instrumentos de recolección de datos, se creó las tablas y figuras correspondientes a cada objetivo en el programa Excel, siendo estas interpretadas a base de las preguntas formuladas, posteriormente se empleó el programa SPSS para establecer la correlación Rho de Spearman para dar respuesta al objetivo general.



### **3.5. Aspectos éticos**

El presente estudio considero relevante la objetividad de la información, toda vez que se tome in situ con el apoyo desinteresado del sujeto de investigación, la predisposición se tomó en alto desde el momento del recojo de información hasta la consolidación de los resultados se tuvo en cuenta la anonimidad de los sujetos implicados en la investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### Proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos en la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.

Tabla 1. *Proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	38%
Regular	23	48%
Eficiente	7	15%
TOTAL	48	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

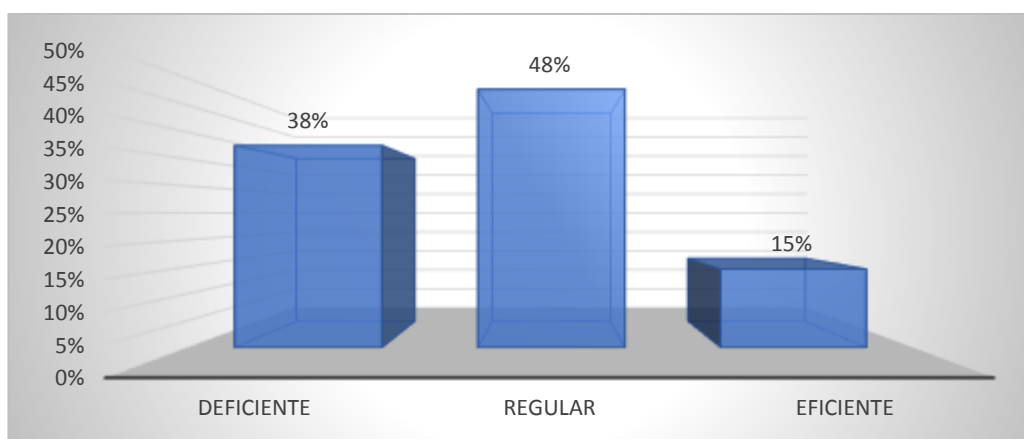


Figura 1. *Proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos*

En la tabla y figura 1 se logra observar que el proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos en la Red de Salud Ucayali – Contamana, es desarrollada de manera regular (48%) con tendencia a ser deficiente (38%), sin embargo, una mínima parte lo ha calificado como eficiente (15%); a pesar de ello, esta situación negativa no lleva a deducir que ciertos procesos presentan irregularidad y algunas deficiencias, las que se detallaran a continuación.

Tabla 2. Selección

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	19%
Regular	35	73%
Eficiente	4	8%
TOTAL	48	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

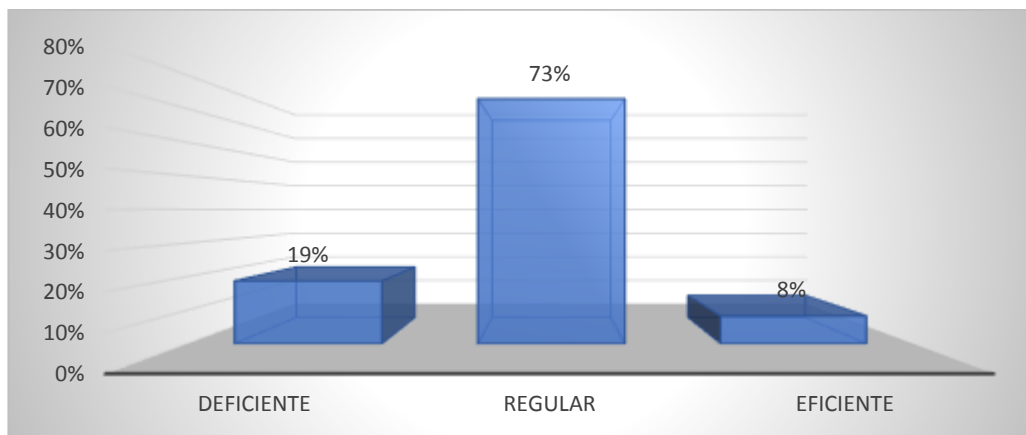


Figura 2. Selección

De tal manera en la tabla y figura 2 se logra observar que el proceso de selección de la necesidad de los productos farmacéuticos es desarrollado de manera regular (73%), pues que ocasionalmente la prescripción de los medicamentos es registrada adecuadamente en el documento técnico, llegando a deducir que, a pesar que se utilice documentación técnica muchas veces los medicamentos no son registrados adecuadamente.

Tabla 3 . Programación

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	38%
Regular	24	50%
Eficiente	6	13%
TOTAL	48	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

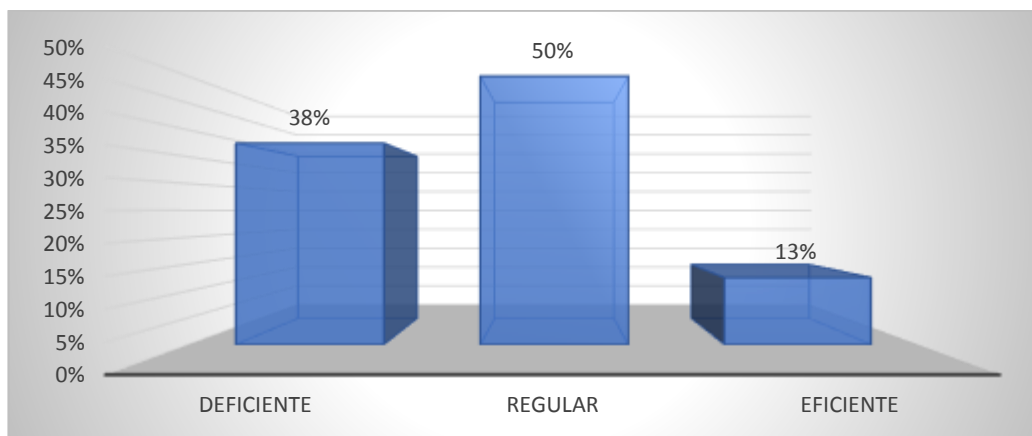


Figura 3. Programación

Asimismo, en la tabla y figura 3 se logra observar que el proceso de programación es desarrollada de manera regular (50%) con tendencia a ser deficiente (38%), esto debido que pocas veces se da responsabilidad al personal de formación de coordinar la programación, además muchas veces la información de los ingresos y salidas de medicamentos no es actualizada, por lo que dificulta la estimación de los mismos, además de dificultar la priorización de productos mas necesarios, lo que no lleva a deducir que la institución no cuenta con algún programa de desarrollo de la programación del abastecimiento.

Tabla 4. *Adquisición*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	20	42%
Regular	22	46%
Eficiente	6	13%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

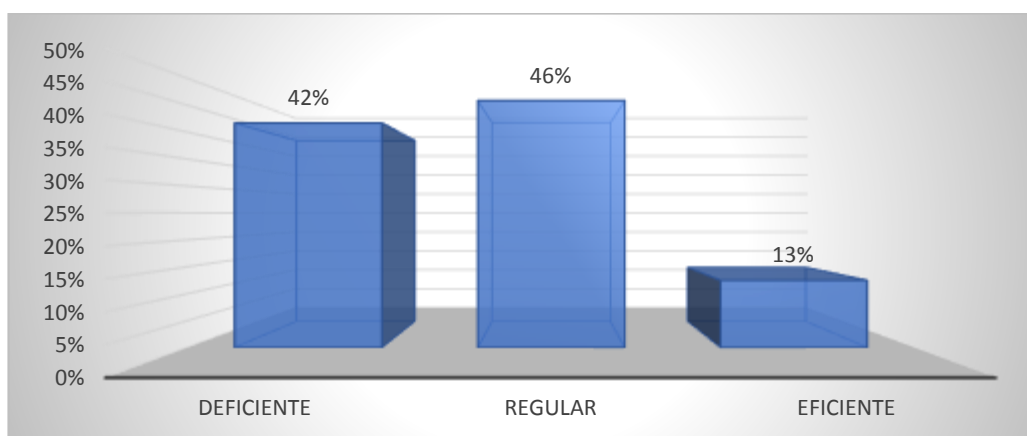


Figura 4. *Adquisición*

Por otro lado, en la tabla y figura 4 se logra observar que el proceso de adquisición de productos farmacéuticos viene desarrollándose de manera regular (46%) con tendencia a ser deficiente (42%), dado que en gran medida el personal no respeta las normas y procedimiento orientados al proceso de compra, además ocasionalmente realizan cotizaciones para seleccionar a un buen proveedor, por lo que no se cuenta con un registro de proveedores actualizado, por otro lado, existe dificultades en el proceso de control y registro de información correcta para la compra.

Tabla 5 . Almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	38%
Regular	23	48%
Eficiente	7	15%
TOTAL	48	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

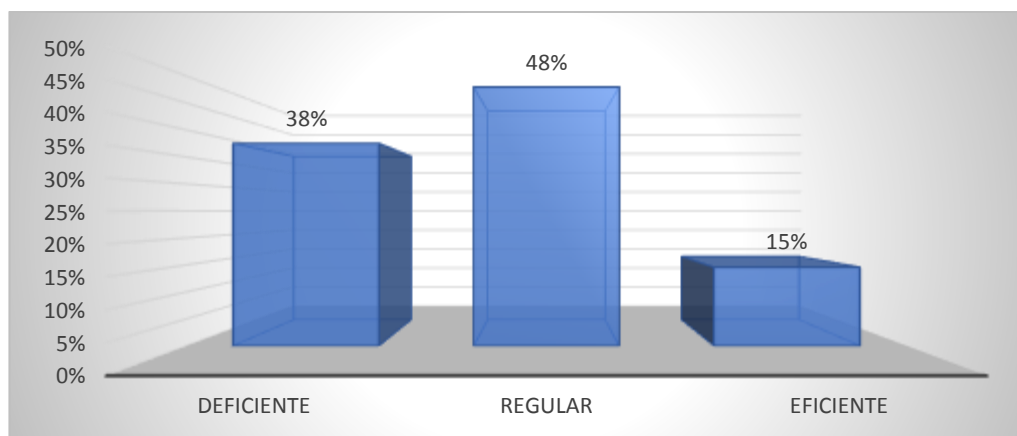


Figura 5. Almacenamiento

En la misma línea, en la tabla y figura 5 se logra observar que el proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos, se desarrolla de manera regular (48%) con tendencia a ser deficiente (38%), esto debido que no se cuenta con espacios adecuados para el almacenamiento, por lo que muchas veces los productos farmacéuticos no reciben la debida protección, sin embargo, a pesar de aplicar algunas estrategias de logística, estas no son bien desarrolladas por el personal, pues carecen de conocimiento básicos para el almacenaje, obviando algunas veces la medidas de seguridad y la correcta codificación de los productos.

Tabla 6. *Distribución*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	40%
Regular	23	48%
Eficiente	6	13%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

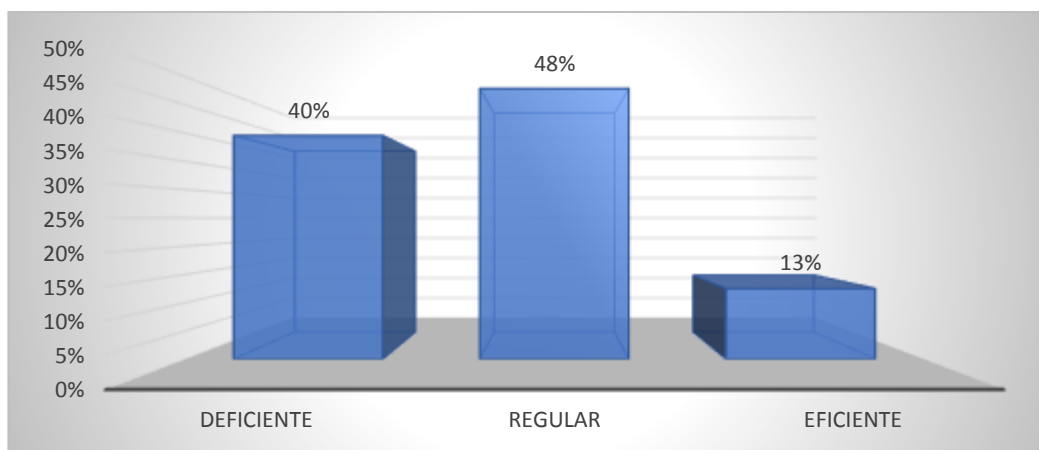


Figura 6. *Distribución*

Por último, en la tabla y figura 6 se logra observar que el proceso de distribución viene desarrollándose de manera regular (48%) con tendencia a ser deficiente (40%) dado que muchas veces las solicitudes no incluyen toda información referente emisor y destinatario de los productos farmacéuticos, lo que dificulta el envío y traslado, asimismo pocas veces se utilizan mecanismos para registrar de manera sencilla la información necesaria, y que además pocas veces que las solicitudes o formularios se encuentran debidamente firmadas y autorizadas.

**Nivel de satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali –  
Contamana, año 2019.**

Tabla 7 . *Satisfacción del usuario interno*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	42%
Media	21	44%
Alta	7	15%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

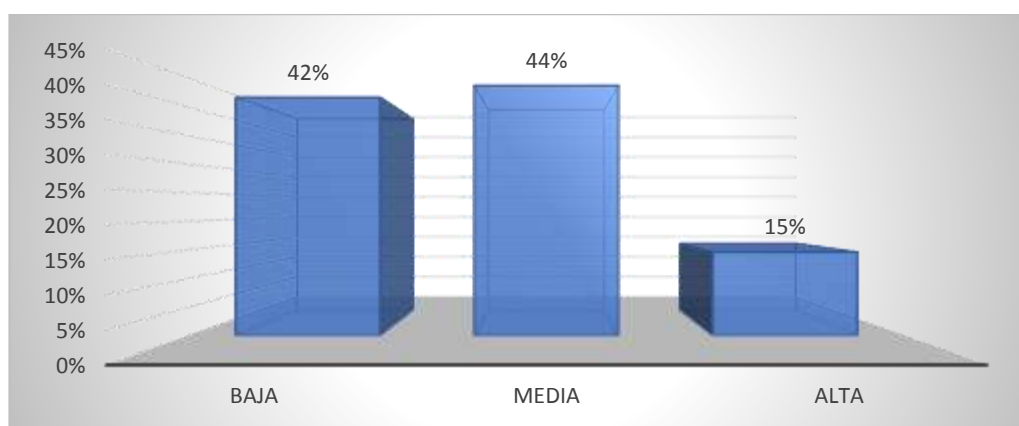


Figura 7. Satisfacción del usuario interno

En la tabla y figura 7 se logra observar que la satisfacción del usuario interno (trabajadores) de la Red de Salud Ucayali – Contamana mantienen un nivel medio (44%) con tendencia a ser baja (42%), pues se evidencia diversos factores con las que el personal no está a gusto, por que afecta en gran medida a las funciones de su puesto de trabajo.



Tabla 8 . *Reto del trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	42%
Media	21	44%
Alta	7	15%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

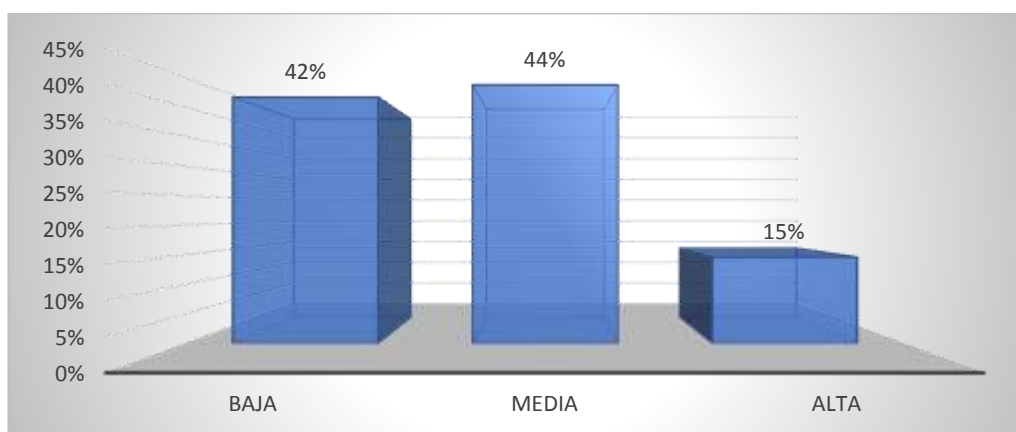


Figura 8. *Reto del trabajo*

Es así que, en la tabla y figura 8 se logra observar que en cuanto a la dimensión reto en el trabajo, la satisfacción del personal está en un nivel medio (44%) y a la vez bajo (42%), pues consideran que el trabajo realizado no es muy satisfactorio, debido a la falta de autonomía para realizar sus tareas, además por la falta de información necesaria para desarrollar sus funciones.

Tabla 9. Remuneraciones justas

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	21	44%
Media	20	42%
Alta	7	15%
TOTAL	48	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

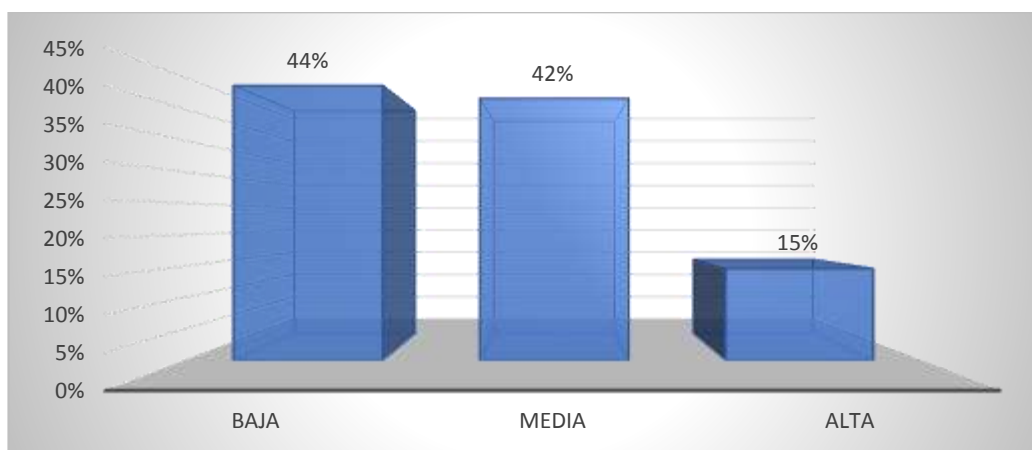


Figura 9. Remuneraciones justas

Por otro lado, en la tabla y figura 9 se logra observar que el personal muestra un nivel de satisfacción baja (44%) y un cierto porcentaje su nivel de satisfacción es media (42%), pues en gran medida considera que la remuneración que perciben no es la adecuada siendo esta insatisfactoria para ellos, además que muchas veces las políticas de ascenso no van de acorde con las competencias y habilidades que el personal demuestra.

Tabla 10. *Condiciones de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	42%
Media	21	44%
Alta	7	15%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

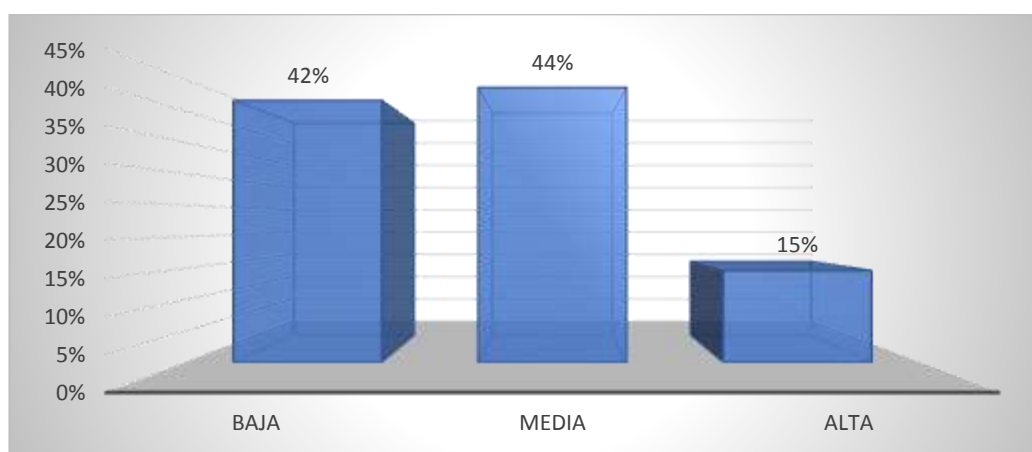


Figura 10. *Condiciones de trabajo*

Asimismo, en la tabla y figura 10 se logra observar que el personal muestra una satisfacción de nivel media (44%) en cuanto a las condiciones de trabajo, pues el personal considera que algunas veces la institución no ofrece oportunidad para seguir superándose profesionalmente, por lo que no se preocupa por el desarrollo profesional del personal, además, consideran que el trabajo muchas veces no se encuentra debidamente organizado y estructurado por la institución.

Tabla 11. *Relación trabajo – empleado*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	38%
Media	23	48%
Alta	7	15%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la Red de Salud Ucayali – Contamana

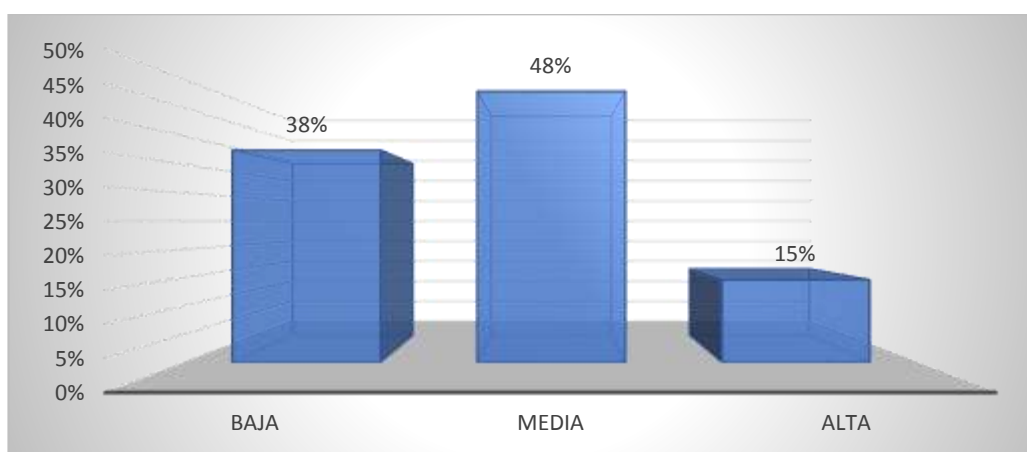


Figura 11. *Relación trabajo – empleado*

Por último, en la tabla y figura 11 se logra observar que el nivel de satisfacción en relación al trabajo y el empleado es medio (48%) y un cierto porcentaje en bajo (38%), pues el personal considera que la institución muchas veces no otorga responsabilidades de acuerdo a sus capacidades y conocimientos, asimismo, consideran que pocas veces realizan evaluaciones de las competencias laborales, por lo que dificulta la asignación de puesto de acuerdo a sus capacidades.

**Relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.**

Tabla 12. *Relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno*

		Abastecimiento de productos farmacéuticos	Satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Abastecimiento de productos farmacéuticos	1,000	,871**
		.	,000
	N	48	48
n	Satisfacción del usuario interno	,871**	1,000
		,000	.
	N	48	48

\*\* : La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: procesamiento de datos en el programa SPSS

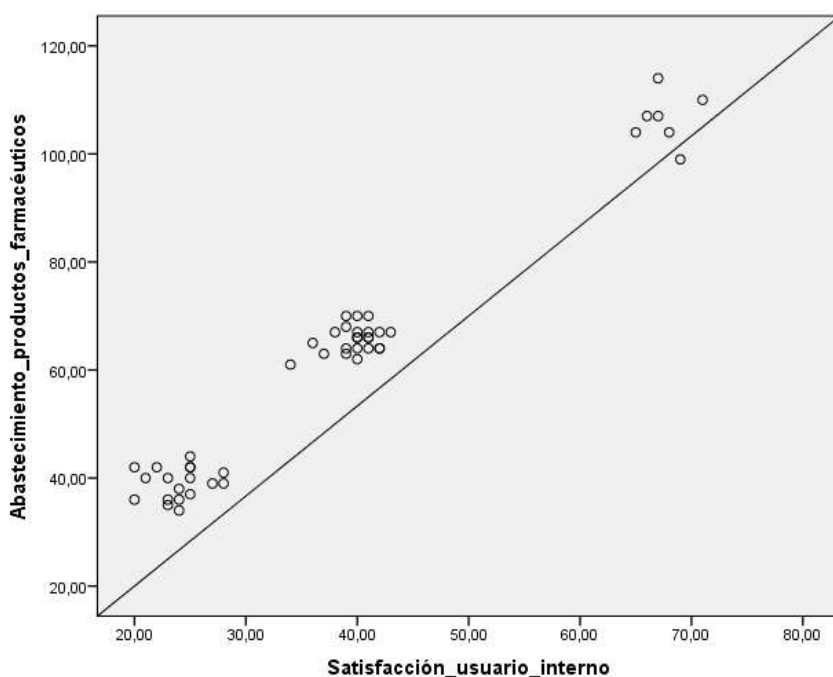


Figura 12. Relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno

Tras el procesamiento de datos en el programa SPSS, en la tabla y figura se logra evidencias y contrastar el índice de correlación extraído a través del estadístico Rho de Spearman, de tal modo se corrobora que arrojó un coeficiente de correlación de 0,871 que de acuerdo a los niveles de relación está es calificada como alta, ya que cuanto cerca al uno esté más correlación existir, instancia que nos lleva a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) para aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), la cual considera que el abastecimiento de productos farmacéuticos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos de los cuadros estadísticos elaborados, se llega a determinar que existe un nivel regular en cuanto al proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos en la Red de Salud Ucayali – Contamana, en el año 2019.

En primera instancia se obtuvo los resultados de la primera variable que es el abastecimiento de productos farmacéuticos, aquí se pudo observar que dicho proceso se viene manejando de forma regular, ya que la prescripción de los medicamentos no siempre es registrada adecuadamente en el documento técnico, tampoco se cuenta con información de consumo y saldo de productos farmacéuticos proporcionados por el almacén, a pesar de que dicha información es básica para estimar las cantidades de productos farmacéuticos a adquirir, por otro lado regularmente se prioriza las necesidades aun cuando no existen restricciones presupuestarias, pero se emplea adecuadamente la denominación genérica, que facilite el análisis de las ofertas en el proceso de compra, a su vez el proceso de adquisición no se está manejando correctamente, ya que no siempre se respetan las norma y procedimientos que orienten el proceso de compra, ocasionalmente revisan las cotizaciones presentadas por los proveedores a fin de seleccionar la mejor propuesta, el registro de proveedores no está debidamente actualizado ellos no permite que se muestre aspectos administrativos y comerciales, existen muchas deficiencias en la gestión, de tal modo es que no logan evitar la falta de productos, a pesar de todo cuentan con un sistema de control de ordenes emitidas confiable y oportuno, el

almacenamiento también ha tenido un manejo regular, pues cuenta con espacios fijos y espacios disponibles en el área de almacenamiento, en tanto separan los materiales que requieren condiciones especiales de almacenamiento, no obstante tiene problemas para aplicar medidas de seguridad para la protección de los materiales ante incendios, robos, etc., y no realizan inventarios en forma periódica, finalmente utilizan mecanismos para registrar de manera sencilla la información necesaria, pero las solicitudes o formularios no se encuentran debidamente formados y autorizados. A su vez (Montenegro, 2017), en su investigación determinó que se requiere de mucha información para gestionar el abastecimiento de los medicamentos almacenables por lo que es de gran utilidad disponer de una hoja de cálculo para recopilarla, esta herramienta ya existía en el almacén local, pero requiere mejoras para facilitar y agilizar aún más la toma de decisiones. Ante lo descrito por Montenegro y la investigación planteada se percibe similitud en sus resultados, ya que en ambos casos se requiere de información para gestionar adecuadamente el proceso de abastecimiento, sin embargo poseen deficiencias que debilitan la gestión y generan una serie de inconvenientes.

De tal forma la satisfacción del usuario está en un nivel medio, ello ha sido corroborado por los encuestados quienes señalan que no se ejecuta una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado satisfactorio, difícilmente la institución proporciona autonomía en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias, sin embargo la Institución les ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente, pero dicha oportunidad se ve empañada, ya que el trabajo no siempre se encuentra debidamente



organizado y estructurado, así también las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución son poco adecuadas, pero les facilitan la utilización de los productos farmacéuticos necesario para atender un paciente, la institución designa sus funciones de acuerdo a sus capacidades y conocimientos, se analizan las cualidades del personal médico para designarle un puesto, y reciben la capacitación necesaria para mejorar sus competencias profesionales y personales. Por otro lado **(Orihuela, 2016), concluyo que para el trabajo actual y trabajo en general los usuarios determinan estar con alta satisfacción por la remuneración y estabilidad laboral, con respecto a interacción al jefe inmediato manifiestan que estar con una satisfacción media es indispensable mejorar los mecanismos de recepción e información y reconocer al buen desempeño del personal, en cuanto a la oportunidad de progreso profesional existe una baja satisfacción; tal vez no cuenta con las oportunidades de seguir desarrollándose académicamente en el campo laboral. La investigación planteada por Orihuela tiene cierta similitud con el presente estudio,** ya que en ambos casos el nivel de satisfacción es regular o tiene un nivel medio, ello debido a aspectos que generan descontento en cada persona, pero también existen aspectos y puntos importantes que les da satisfacción de trabajar en dicha institución.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados se determinó que el abastecimiento de productos farmacéuticos, es manejado de forma regular, ya que la prescripción de los medicamentos no siempre es registrada adecuadamente en el documento técnico, tampoco se cuenta con información de consumo y saldo de productos farmacéuticos proporcionados por el almacén, a pesar de que dicha información es básica para estimar las cantidades de productos farmacéuticos a adquirir, por otro lado regularmente se prioriza las necesidades aun cuando no existen restricciones presupuestarias, pero se emplea adecuadamente la denominación genérica, que facilite el análisis de las ofertas en el proceso de compra, a su vez el proceso de adquisición no se está manejando correctamente.

Después de analizar los resultados se determinó que la satisfacción del usuario está en un nivel medio, ello debido a que no se ejecuta una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado satisfactorio, difícilmente la institución proporciona autonomía en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias, sin embargo la Institución les ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente, pero dicha oportunidad se ve empañada, ya que el trabajo no siempre se encuentra debidamente organizado y estructurado, así también las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución son poco adecuadas.

Finalmente se ha logrado determinar que el abastecimiento de productos farmacéuticos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario

interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación calculada a través del estadístico Rho de Spearman, pues arrojo un índice de 0,871 que de acuerdo a los niveles de relación está es calificada como alta.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente de la Red de Salud de Ucayali implementar un sistema de control interno en el cual permita administrar y verificar todas las actividades que realizan los trabajadores, principalmente con relación al abastecimiento de los productos farmacéuticos, para que de esa manera llevar un buen desarrollo de los mismo a fin de cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Asimismo, se recomienda al gerente de la Red de Salud realizar campañas y capacitaciones continuas, dirigidas a su personal de trabajo con temas relacionadas sobre pautas de satisfacción del trabajador, ya que mediante esta técnica se logrará aumentar y mejorar el desempeño laboral y su satisfacción de los trabajadores.

Además, se recomienda al área de RR. HH realizar actividades de confraternidad dirigido a los trabajadores de la Red de Salud, de tal modo para aumentar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, a fin de llevar una buena gestión y administración de las actividades y operaciones.

## CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios. (14 de marzo de 2018). *El desabastecimiento de medicamentos, un problema real*. Obtenido de En genérico: <https://www.engenerico.com/el-desabastecimiento-de-medicamentos-un-problema-real/>
2. Alcaraz, A., & García, M. L. (2010). *Comunicación y tics*. Madrid: Visión Libros.
3. Arjona, M. (2013). *La estrategia expresionista: Un enfoque práctico de la Dirección Estratégica*. Santiago de Compostela, A Coruña, España: Díaz de Santos.
4. Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 133-138.
5. Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la administración*. Argentina: Universidad Nacional del Sur.
6. Camacaro, R. (2016). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
7. Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* (10a ed.). Santiago de Chile, Chile: McGraw-Hill Interamericana.
8. Gonzales, M. (2011). *Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano*. México: Compañía Editorial Continental.

9. Gray, A., & Manass, H. R. (2012). Escasez de medicamentos: un problema mundial complejo. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud, Vol. 90*(N° 3), pp. 90:158-158. doi:doi: 10.2471/BLT.11.101303
10. Instituto de Salud Pública de Chile. (12 de Abril de 2017). *Subdepartamento de Registro: Definición de Medicamentos*. Obtenido de Ministerio de Salud: [http://www.ispch.cl/anamed/subdeptoregistro/definicion\\_medicamentos](http://www.ispch.cl/anamed/subdeptoregistro/definicion_medicamentos)
11. Ley N° 30225. (13 de marzo de 2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado*. Perú: Editora Perú.
12. Llanga, N. M. (2016). *Implementación de un programa de control y abastecimiento en el área de farmacia del centro de salud Martha de Roldos. MSP*. Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
13. Mayorca, D. J. (2016). *Caracterización de la satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía móvil en áreas urbanas del Perú*. Tesis de maestría , Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.
14. Montenegro, C. (2017). *Análisis de los procesos administrativos necesarios para el abastecimiento de medicamentos de categoría almacenable en el Almacén Local de Medicamentos del Hospital México en el 2017*. Tesis de maestría, Instituto Centroamericano de Administracion Pública, San José, Costa Rica.
15. Organización Mundial de la Salud. (25 de Junio de 2016). *Productos farmacéuticos*. Obtenido de OMS: [https://www.who.int/topics/pharmaceutical\\_products/es/](https://www.who.int/topics/pharmaceutical_products/es/)
16. Orihuela, A. G. (2016). *Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016*. Tesis de

- pregrado, Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios, Puerto Maldonado, Madre de Dios, Perú.
17. Pazmiño, M. E. (2018). *Grado de atención al usuario en referencia al abastecimiento de medicamentos en el Hospital General IESS – Babahoyo*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
  18. Ponce, C. (2017). *Sistema de suministro de medicamentos e insumos médico: Gestión y procesos*. Lima, Perú: Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.
  19. Quispe, J. L. (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo , Lima, Perú.
  20. Robbins, S. (2005). *Administración* (8va ed.). México DF, México: Pearson educación.
  21. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). México: Pearson Educación.
  22. Salazar, J. F. (2014). . La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: nuevos modelos de gestión. *Sinergia e Innovación*, 2(1), p. 160-228.
  23. Salazar, J. F. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: nuevos modelos de gestión. *Sinergia e Innovación*, 2(1), p. 160-228.
  24. Salomón, O. (3 de abril de 2017). *¿Qué está detrás de los problemas de abastecimiento de medicamentos en el sistema de salud peruano?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2017/04/que->

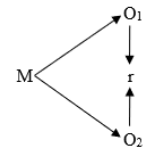
esta-detras-de-los-problemas-de-abastecimiento-de-medicamentos-en-el-sistema-de-salud-peruano.html?ref=gesr

25. Sangri, A. (2014). *Administración de Compras*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
26. Vadillo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (Octava ed.). Madrid: ESIC.
27. Vasquez, A. J. (2017). *Data Mart para Optimizar la Gestión de Abastecimiento de Suministros Médicos en el Centro de Investigación de Enfermedades Tropicales – Punchana – 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú, San Juan Bautista – Maynas – Loreto.
28. Vega, K. I. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Ancash, Perú.
29. Vela, D. (2018). *Clima organizacional y satisfacción del usuario interno de la micro red del centro de salud Nuevo Paraíso, del Distrito de Yarinacocha, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas, Pucallpa – Perú.



## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
El abastecimiento de productos farmacéuticos y su relación con la satisfacción del usuario interno la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019?</p> <p><b>Problemas específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo es el proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos en la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019?</li> <li>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el abastecimiento de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir el proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos en la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.</li> <li>Identificar el nivel de satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.</li> </ul>	<p><b>Hi:</b> El abastecimiento de productos farmacéuticos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.</p> <p><b>Ho:</b> El abastecimiento de productos farmacéuticos no se relaciona con la satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, año 2019.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Descriptiva – Correlacional.</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental</p>  <p>Donde: M = Muestra de estudio O1 = Abastecimiento de productos farmacéuticos O2 = Satisfacción del usuario interno r = Relación</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo conformada por el personal médico y enfermeros de la Red de Salud Ucayali – Contamana, número de personas que suma a 48 según datos proporcionados por el área de recursos humanos del mismo establecimiento.</p> <p><b>Muestra:</b> De tal manera la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir se tomó en cuenta a 58 colaboradores entre médicos y enfermeros, quienes proporcionarán información referente a las variables.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Se utilizó el programa Excel y SPSS</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas.</p> <p><b>Validez:</b> Juicio de expertos.</p> <p><b>Confiabilidad:</b> Alfa de Cronbach.</p>

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA AL USUARIO INTERNO

Con la finalidad de describir el proceso de abastecimiento de productos farmacéuticos en la Red de Salud Ucayali – Contamana, en el año 2019, se procede a aplicar el siguiente cuestionario, en la cual se le pide que marque con una X la respuesta que considere la adecuada, según se percepción, tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>Selección</b>						
1	¿Considera que la prescripción de los medicamentos es registrada adecuadamente en el documento técnico?	1	2	3	4	5
<b>Programación</b>						
2	¿Se responsabiliza a la farmacia de coordinar la programación de necesidades de productos farmacéuticos?	1	2	3	4	5
3	¿Se cuenta con información de consumo y saldo de productos farmacéuticos proporcionados por el almacén?	1	2	3	4	5
4	¿Considera que la información del almacén es básica para estimar las cantidades de productos farmacéuticos a adquirir?	1	2	3	4	5
5	¿Se prioriza las necesidades aun cuando no existen restricciones presupuestarias?	1	2	3	4	5
6	¿Se emplea adecuadamente la denominación genérica, que facilite el análisis de las ofertas en el proceso de compra?	1	2	3	4	5
7	¿Se considera todo tipo de productos médicos que ingrese al hospital como parte de la programación?	1	2	3	4	5
8	¿La institución cuente con un programa de desarrollo de la programación para definir las acciones y responsables de la ejecución?	1	2	3	4	5
<b>Adquisición</b>						
9	¿Se responsabiliza al personal competente que se encargara de la adquisición?	1	2	3	4	5
10	¿Se respetan las norma y procedimientos que orienten el proceso de compra?	1	2	3	4	5
11	¿Se revisan las cotizaciones presentadas por los proveedores a fin de seleccionar la mejor propuesta?	1	2	3	4	5

12	¿Se cuenta con un registro de proveedores actualizado que muestre aspectos administrativos y comerciales?	1	2	3	4	5
13	¿Se lleva la gestión correcta para evitar la falta de productos farmacéuticos?	1	2	3	4	5
14	¿Se cuenta con un sistema de control de ordenes emitidas confiable y oportuno?	1	2	3	4	5
15	¿Se realiza la verificación de la información correcta en el proceso de compra?	1	2	3	4	5
<b>Almacenamiento</b>						
16	¿Se cuenta con espacios fijos y espacios disponibles en el área de almacenamiento?	1	2	3	4	5
17	¿Se protege los productos farmacéuticos de toda influencia dañina que pueda afectar su calidad?	1	2	3	4	5
18	¿Se separa los materiales que requieren condiciones especiales de almacenamiento?	1	2	3	4	5
19	¿Se cuenta con un sistema de comunicación eficiente, que permita la coordinación oportuna con las áreas?	1	2	3	4	5
20	¿Se aplican estrategias que faciliten la rotación y despacho de los productos farmacéuticos?	1	2	3	4	5
21	¿Se aplican medidas de seguridad para la protección de los materiales ante posibles incendios, robos y extravíos, humedad y otros factores?	1	2	3	4	5
22	¿Se conserva la correcta codificación de los productos farmacéuticos en todo el proceso de abastecimiento?	1	2	3	4	5
23	¿Considera que se realizan inventarios en forma periódica para mantenerlo actualizado?	1	2	3	4	5
<b>Distribución</b>						
24	¿Considera que las solicitudes incluyen toda información referente emisor y destinatario de los productos farmacéuticos?	1	2	3	4	5
25	¿Considera que se utilizan mecanismos para registrar de manera sencilla la información necesaria?	1	2	3	4	5
26	¿Considera que las solicitudes o formularios se encuentran debidamente firmadas y autorizadas?	1	2	3	4	5

## ENCUESTA AL USUARIO INTERNO

Con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción del usuario interno de la Red de Salud Ucayali – Contamana, en el año 2019, se procede a aplicar el siguiente cuestionario, en la cual se le pide que marque con una X la respuesta que considere la adecuada, según se percepción, tomando en cuenta la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>Reto del trabajo</b>						
1	¿Se ejecuta una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado satisfactorio?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que el trabajo que realiza es gratificante generando que otras personas se sientan bien con su servicio prestado?	1	2	3	4	5
3	¿La institución le proporciona autonomía en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello?	1	2	3	4	5
4	¿La institución le proporciona información necesaria para el desarrollo eficiente de su trabajo?	1	2	3	4	5
<b>Remuneraciones justas</b>						
5	¿La remuneración que percibe es adecuada a las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Las políticas de ascenso van de acorde con las competencias y habilidades que Ud. demuestra en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Considera que es satisfactorio la remuneración, los incentivos y la gratificación a cambio de su labor?	1	2	3	4	5
<b>Condiciones de trabajo</b>						
8	¿La Institución le ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente?	1	2	3	4	5
9	¿La institución se preocupa por el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que el trabajo se encuentra debidamente organizado y estructurado por la institución?	1	2	3	4	5
11	¿Son adecuadas las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución?	1	2	3	4	5
12	¿La institución le facilita la utilización de los productos farmacéuticos necesario para atender un paciente?	1	2	3	4	5
<b>Relación trabajo – empleado</b>						
13	¿La institución otorga responsabilidades de acuerdo a sus	1	2	3	4	5

	capacidades y conocimientos?					
14	¿La institución realiza evaluación de las competencias laborales, para designarle el puesto adecuado?	1	2	3	4	5
15	¿Se analizan las cualidades del personal médico para designarle un puesto?	1	2	3	4	5
16	¿Recibe usted la capacitación necesaria para mejorar sus competencias profesionales y personales?	1	2	3	4	5