

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



GESTIÓN DE COMPRAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - RODRÍGUEZ DE MENDOZA 2021

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR(ES)

Br. Grandez Zoto, Lisvany

Br. Guerrero Espinoza Camelia Mercedes

ASESOR

MG. Álvaro Larry Luis Felipe Mendoza Castillo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión pública y desarrollo regional y local

TRUJILLO, PERÚ

2022

Autoridades Universitarias

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofia Reategui Marin

Secretaria General

Página de conformidad del asesor

Yo Álvaro Larry Luis Felipe Mendoza Castillo DNI N° 40872130 como asesor del trabajo de investigación “GESTIÓN DE COMPRAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - RODRÍGUEZ DE MENDOZA 2021” desarrollada por Lisvany Grandez Zoto, y Camelia Mercedes Guerrero Espinoza con DNI N° 46085926 y DNI N° 72626542 respectivamente, egresadas de la escuela de post grado de maestría en Auditoría y Gestión Pública considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.



Asesor

Dedicatoria

*A Dios que me brinda su ayuda quien
día a día me colma de bendición
sabiduría e inteligencia para realizar
este informe.*

*A mis padres, quienes son el pilar de mi
formación por sus acertados consejos que me
han servido para crecer como profesional y persona.*

*A aquellos docentes que forjaron conocimientos
sobre mi persona, haberme acompañarme en la
trayectoria de mi carrera profesional.*

Agradecimiento

Estoy plenamente agradecida por todo el apoyo

A Dios, ya que es la única persona que está conmigo en todas partes fortaleciéndome y dándome las fuerzas para realizar cada acontecimiento que se me presente y tener mucha fe, venciendo dificultades y colocando en mi camino personas de buen corazón que me ayudaron a escalar hasta el final de mi carrera profesional.

A mis padres, por el aliento y fuerza que me dan a diario ayudándome a animarme en mis dificultades apoyándome incondicional con el fin de culminar mis estudios

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, una institución que me acogió y entendió desde un principio dándome las facilidades para poder seguir realizándome como profesional brindándome sus conocimientos a través de sus docentes.

A todas aquellas personas que me ayudaron en la realización de mi informe de tesis.

MUCHAS GRACIAS

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Lisvany Grandez Zoto, y Camelia Mercedes Guerrero Espinoza con DNI N° 46085926 y DNI N° 72626542 respectivamente, egresadas de la escuela Pos Grado de maestría en auditoría y gestión pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE COMPRAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - RODRÍGUEZ DE MENDOZA 2021, el cual consta de un total de 114 páginas, en las que se incluye 24 tablas y 11 figuras, más un total de X páginas en apéndices y/o anexos.

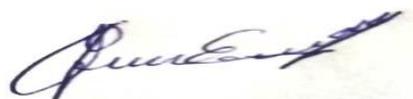
Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 20%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores



DNI 46085926



DNI 72626542

Índice general

Página de autoridades	ii
Página de conformidad del asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Capítulo I : PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1.Problema general	16
1.2.2.Problemas específicos	16
1.3. Formulación de objetivos	16
1.3.1.Objetivo general	16
1.3.2.Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1.Justificación Teórica	17
1.4.2.Justificación Práctica	18
1.4.3.Justificación Metodológica.....	18
1.4.4.Relevancia Social.....	18

II.	Capitulo II: MARCO TEÓRICO	18
	2.1. Antecedentes de la investigación	18
	2.2. Bases teórico científicas	22
	2.2.1 Gestión de compra de productos farmacéuticos	22
	2.2.2 Satisfacción del paciente	31
	2.3. Definición de términos básicos	37
	2.4. Formulación de hipótesis	39
	2.4.1 Hipótesis general	39
	2.4.2 Hipótesis específicas	39
	2.5. Operacionalización de las Variables	41
	Capitulo III METODOLOGÍA	43
	3.1. Tipo de investigación	43
	3.2. Métodos de investigación	43
	3.3. Diseño de investigación	44
	3.4. Población, muestra y muestreo	44
	3.4.1. Población	44
	3.4.2. Muestra	45
	3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	45
	3.5.3 Análisis de datos	49
	3.6 Ética investigativa	49
IV.	RESULTADOS	50
	4.1. Presentación y análisis de resultados	50
	4.2 Análisis Inferencial	61
	4.2. Discusión	69
	Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72

5.1 Conclusiones.....	72
5.2 Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS Y/O APÉNDICES	80
Anexo 1: Instrumentos de medición.....	80
Anexo 3: Validez y Confiabilidad del instrumento	82
Anexo 4: Base de datos	84
Anexo 5: Matriz de consistencia	98

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de Variable	40
Tabla 2	validez del cuestionario de Gestión de compras	46
Tabla 3	validez del cuestionario de satisfacción del paciente	46
Tabla 4	Prueba de fiabilidad de la variable carga gestión de compra	46
Tabla 5	Prueba de confiabilidad de la variable satisfacción del paciente	47
Tabla 6	Frecuencias de la Variable 1. Gestión de compras	48
Tabla 7	Frecuencias : Selección	49
Tabla 8	Frecuencias: Programación	50
Tabla 9	Frecuencias : Adquisición	51
Tabla 10	Frecuencias de la Dimensión 4. Almacenamiento y Distribución	52
Tabla 11	Frecuencias . Uso racional	53
Tabla 12	Frecuencias de la Variable 2. Satisfacción del Paciente	54
Tabla 13	Frecuencias . Fiabilidad	55
Tabla 14	Frecuencias . Profesionalidad	56
Tabla 15	Frecuencias . Accesibilidad	57
Tabla 16	Frecuencias. Seguridad	58
Tabla 17	Prueba de normalidad	59
Tabla 18	Nivel de coeficiente del Rho de Spearman	60
Tabla 19	Correlación: Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes	61
Tabla 20	Correlación entre la Selección y la satisfacción laboral	62
Tabla 21	Correlación: Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes	63
Tabla 22	Correlación entre Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes.	64
Tabla 23	Correlación de Spearman entre Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes.	65
Tabla 24	Correlación de Spearman entre Uso racional y la Satisfacción de los pacientes.	66

Índice de Figuras

Figura 1	Niveles de Gestión de Compras	48
Figura 2	Niveles Selección	49
Figura 3	Niveles Programación	50
Figura 4	Niveles Adquisición	51
Figura 5	Niveles Almacenamiento y Distribución	52
Figura 6	Niveles Uso racional	53
Figura 7	Niveles de la variable Satisfacción del Paciente	54
Figura 8	Niveles de Fiabilidad	55
Figura 9	Niveles de Profesionalidad	56
Figura 10	Niveles de Accesibilidad	57
Figura 11	Niveles Seguridad	58

Resumen

En la presente tesis denominado Gestión de compras de productos farmacéuticos y la satisfacción en pacientes del hospital, se trazó como objetivo establecer la relación que existe entre Gestión de compras de productos farmacéuticos y la satisfacción en pacientes del hospital María Auxiliadora, para lo cual se realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, la muestra fue de 182 pacientes atendidos en el mes de diciembre 2021, para acopiar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento en cuestionario, los resultados indican que el nivel que presentan tanto Gestión de compras de productos farmacéuticos y la satisfacción en pacientes es de termino intermedio, se obtuvo como conclusión de que existe una relación significativa y directa entre Gestión de compras de productos farmacéuticos y la satisfacción en pacientes del hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021.

Palabras clave: Gestión de compra, compras de productos farmacéuticos, satisfacción en pacientes.

Abstract

In the present thesis called Management of purchases of pharmaceutical products and satisfaction in hospital patients, the objective was to establish the relationship that exists between Management of purchases of pharmaceutical products and satisfaction in patients of the María Auxiliadora hospital, for which it was carried out a correlational descriptive study, the sample was 182 patients treated in the month of December 2021, to collect the data the survey technique was used and as a questionnaire instrument, the results indicate that the level presented by both Purchasing management of pharmaceutical products and patient satisfaction is intermediate, it was concluded that there is a significant and direct relationship between Pharmaceutical Product Purchase Management and patient satisfaction at the María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021 hospital.

Key words: Purchase management, purchases of pharmaceutical products, satisfaction in patients.

I. Capítulo I : PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La gestión de compras dentro de una empresa, durante muchos años, fue vista como un proceso meramente burocrático. Con el tiempo, los gerentes comenzaron a ver esta práctica como un factor decisivo en el sumario de las decisiones, en la disminución de costos y el progreso de las ganancias. La gestión de compras asegura que la compra de bienes y/o la ayuda de servicios se realicen correctamente, de manera que las actividades se puedan realizar de manera eficiente y con control de todos los procesos.

Igualmente la importancia de la satisfacción del usuario radica en el hecho de que a través la lealtad del cliente mediante un servicio al consumidor excepcional, lo que a su vez logra llevar a una mayor intervención de mercado y renta. La satisfacción del cliente (SC) crea a la vez imágenes positivas de la entidad. Los consumidores que están satisfechos con la actitud positiva y los esfuerzos de los empleados seguirán regresando y es probable que informen sobre su experiencia positiva a otros. En general, quizás el mayor valor de la satisfacción del cliente es que puede alegrarle el día a alguien por un servicio al cliente excepcional.

A nivel internacional, En España teniendo en cuenta, la problemática actual, donde las instituciones públicas consideran en menor escala las políticas de compras, pese a existir un manual que regula las transacciones de este tipo. A veces, se pasan por alto los beneficios de una buena planificación inicial del proceso de adquisiciones. Debe tomar tiempo desarrollar una estrategia de adquisiciones y contratos, incluidas las necesidades que deben satisfacerse (por qué se deben obtener los bienes o servicios) y los criterios específicos que se manejarán en la toma de decisiones. Es por ello que el gobierno debe verificar la transparencia de las compras realizadas en los hospitales pertenecientes a agencias estatales a través de su oficina de auditoría, cuya finalidad es brindar servicios a los individuos para optimar su atributo de vida en áreas específicas (Alcántara y Oyarzábal, 2019).

En el contexto Nacional, las farmacias tienen un suministro y control de medicamentos insuficiente en el ámbito farmacéutico, debido a presupuestos hospitalarios insuficientes y modelos de gestión de inventarios imperfectos, lo que genera retrasos en la atención al paciente. Ante este detalle, el hospital reajustó su estrategia de suministro de medicamentos y formuló las guías de medicamentos terapéuticos (GF), que incluyen: El orden de los medicamentos debe ajustarse para optimizar los recursos. Muestreo de remedios para preparar la rutina racional de cada medicina. Utilice el modelo EOQ para encontrar las cantidad óptimas de fármaco. A partir de este parámetro, se crea un sistema informatizado de distribución de medicamentos en farmacia (prescripción en línea), que puede analizar los medicamentos disponibles, menos y agotados en el área en tiempo real. Por ejemplo, un hospital terciario en Arequipa tiene problemas en el encargo del suministro de medicinas, los motivos son los siguientes: La farmacia central carece de un modelo de suministro de medicamentos. El área es pequeña y proporciona la menor cantidad de medicamento (García y Dávila, 2021).

En el hospital público María Auxiliadora, existe muchas carencias en la obtención de productos farmacéuticos, no hay un stock que abastezca a la población, tal es el caso que si un paciente no encuentra el producto indicado por su médico se ve obligado a comprar en un establecimiento privado y los pacientes que no pueden costear su tratamiento simplemente no lo hacen, generando eso la insatisfacción en los pacientes. Este desabastecimiento o carencia de productos farmacéuticos pone en riesgo el tratamiento terapéutico y por consiguiente un posible fracaso en el tratamiento, puesto que es bastante difícil conseguirlo fuera del hospital por motivos económicos ya que en farmacia o botica lo venden a precios que el paciente muchas veces no puede costearlo. Por ello, si este contexto se repite a menudo, no solamente reducirá la extensión de algunas medicinas o productos, sino que los resignados, correrán el riesgo de no asumir con el tratamiento y verse afectado su salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022?.

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022?

Determinar relación que existe entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022

Determinar la relación que existe entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022

Determinar la relación que existe entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022

Determinar la relación que existe entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Se justificó en lo teórico, ya que el marco teórico se ha estructurado mediante referencias bibliográficas tanto nacionales e internacionales con autores de renombre, con artículos científicos indexados con el propósito de ejecutar un análisis del entorno presente en cuanto a la cadena de suministro de provisión en la comisión de compras de productos farmacéuticos y cómo este afecta a los enfermos que asisten al Área de Farmacia del Hospital María Auxiliadora. La teoría que se aplicará es la teoría de satisfacción de Keller y Kotler, P. (2012).

1.4.2. Justificación Práctica

Se justifica porque los resultados que se arribaron son aplicables para la mejora de la gestión de compras del hospital María Auxiliadora-R. de Mendoza en sus dimensiones selección programación, adquisición, almacenamiento y distribución así como el uso racional de los medicamentos. A través de esta investigación, se puede optimar el sistema de tarea de adquisiciones del Hospital María Auxiliadora para ofrecer un mejor servicio a los que asisten al centro.

1.4.3. Justificación Metodológica

Con esta investigación se busca adaptar una herramienta de medición de la gestión de compras y de satisfacción del paciente, estos nuevos instrumentos fueron aprobados por el juicio de peritos y probado la fiabilidad mediante una prueba guía usando el coeficiente del alfa de Cron Bach.

1.4.4. Relevancia Social

La presente posee una marca social porque habrá un sector que se beneficiará en este caso a aquellos pacientes que acudirán al hospital María Auxiliadora, igualmente dentro de los beneficiarios indirectos se encuentran el personal administrativo y de servicio de dicho hospital así como la población en general. Porque al aplicar los resultados logrados de esta investigación se logrará elevar el nivel del servicio brindado.

II. Capitulo : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Barahona (2017) en su tesis realizado en Ecuador sobre exención de medicamentos y su correlación en la satisfacción del usuario externo, su fin fue

determinar el nivel de satisfacción del cliente, sobre la metodología fue un estudio mixto cualitativo y cuantitativo, de diseño descriptivo, participaron 53 personas como muestra, los resultados muestran que el 3,6% está de nivel de muy en desacuerdo de satisfacción, el 10,9% en desacuerdo, el 20,9% en el nivel “No estoy seguro”, el 41,8% indicó el nivel De acuerdo y el 22,7% el nivel muy de acuerdo. Las conclusiones exponen que el nivel de la satisfacción de los pacientes es de termino intermedio, Este investigación se ha considerado porque habla del nivel de satisfacción del paciente.

Arteaga y Parra (2020) en su tesis en Ecuador, sobre S. de usuraio en un dispensario de Manabí , su objeto fue establecer el nivel de satisfacción del usuario, en su metodología se observó que la investigación fue descriptiva los resultados indican que el 61% se encuentra muy satisfecho, el 25% satisfecho, el 3% nivel neutral, el 8% muy insatisfecho. Se llegó a la conclusión como nivel de satisfacción presenta buena. Los resultados de esta tesis serviran para comparar los niveles de satisfacción con esta investigación.

Alcívar (2019) en su tesis en Ecuador, sobre satisfacción de los usuarios, poseyó como objetivo instaurar el nivel de satisfacción de usuarios y su relación con los servicios farmacéuticos, su metodología indica que fue una investigación descriptiva correlacional, los resultas indicaron que las aprobaciones de los compendios perceptibles adquirieron 0.37, seguridades 0.33, Fiabilidades 0.13, empatías 0.10 y las capacidades de respuestas 0.7 Se concluyó que hay correlación de satisfacción de usuario y la eficacia del servicio farmacéuticos. Esta tesis es importante porque se pudo ver que la satisfaccion de usurario en un ente de salud es trascendental, por lo que fue tomando en cuenta en la discusión.

Rojas, (2017) investigó sobre el suministro de medicamentos y la impacto en la satisfacción del paciente tiene como objetivo decretar si el suministro de medicamentos tiene un impacto en la satisfacción del paciente. La investigación es descriptiva y aplicable. Por consiguiente, el método y esbozo del estudio son retrospectivos, Los resultados indican que el 27.8% indica un nivel bajo de satisfacción del paciente, el 39,6% nivel intermedio y el 32,6%

indica un nivel alto. se concluye que la oferta de productos farmacéuticos tiene un impacto demostrativo en la satisfacción del paciente, comprobando así la relación causal entre las dos variables. Este antecedente demuestra que dentro de nuestra primera variable, gestión de compras de productos farmacéuticos, es imprescindible el suministro de productos para lograr la satisfacción de los usuarios.

Toral et al (2019) en su tesis sobre Gestión del contexto empresarial y su correlación con la aptitud de servicio al asiduo en el mercado farmacéutico, Loja-Ecuador, el objetivo fue examinar la relación entre el entorno empresarial y la calidad de servicio, en los mercados farmacéuticos, en el ciudad de Loja, el tipo de estudio utilizada es cuantitativa y descriptiva. Los resultados descriptivos expresan que el 7,8% indica que la satisfacción de los usuarios es deficientes, el 34,3% indica regular, el 45,6% indica buena y el 12,3% indica muy buena; según estos datos el nivel de satisfacción es Buena. Por tanto, concluye que las condiciones generales del medio ambiente están significativamente relacionadas. El presente antecedente nos hace referencia que el entorno comercial es un de gran influencia para la calidad de servicio, ya que existen múltiples factores que condicional a la entidad.

Nacionales.

Rodríguez (2020) en su estudio el cual tiene como título gestión del provisión de medicamentos en la satisfacción de los resignados del centro de salud "Yugoslavia", Nuevo Chimbote-2020 . Su objetivo fue fijar cómo la administración del suministro de medicinas afecta las necesidad de individuos que reciben atención en el modular médico ese año. La metodología de estudio es descriptiva de diseño con experimental, cuantitativo. Los resultados indican que la el 10% de la muestra indican que la gestión de suministros fue deficiente, el 48% revela poco eficiente y el 44% revela eficiente, las conclusiones indican que se tiene una relación moderada ($r=0,619$) entre la influencia de la gestión de suministro de medicinas y la satisfacción del paciente en el mencionado centro, Este antecedente logró identificar que se admite la hipótesis nula y se refuta la

hipótesis alterna siendo el nivel de satisfacción al paciente moderado mediante dos encuestas.

Arciniega (2019) en su estudio tuvo objetivo alcanzar cómo la gestión de marketing afecta la SC de Biotech Medical. En la metodología indica que fue un estudio cuantitativo, relevante y aplicado no experimental, los resultados indican que el 3% está en desacuerdo con respecto a la satisfacción del paciente, el 20% indica “en desacuerdo”, el 55% está indeciso, el 20% está de acuerdo y el 2% está totalmente de acuerdo con la satisfacción del paciente, de estos resultados el que predomina es el nivel indeciso. Se concluyeron que la gestión de marketing tiene una incidencia positiva en la satisfacción del cliente de biotech medical EIRL todo ello mediante chi cuadrada. Este antecedente confirma que es necesario aplicar la gestión de marketing en toda entidad pública o privada para influenciar positivamente en la satisfacción de los pacientes.

Tomairo (2018) realizó un estudio denominado Gestión de medicamentos y satisfacción de los usuarios ambulatorios en la compra y uso de medicamento en en area de farmacia hospitalaria la DIRESA-Callao en 2017, su objetivo fue determinar la gestión de medicamentos en la satisfacción del pacientes en su metodología se observó que fue un estudio cuantitativo, aplicada, descriptiva, de diseño no es experimental. Los resultados exteriorizan que el 30% indica que la gestión de medicamentos es bajo el 34% indica que es intermedio y el 36% indica un nivel alto. La conclusión expresan que hay una relación reveladora entre el manejo de medicamentos orientado a la satisfacción del usuario con la adquisición y el uso de medicamentos..

De la cruz (2019) en su estudio en Lima que lleva por título Gestión administrativa y satisfacción del usuario, el objetivo es determinar cómo el departamento de administración de dispositivos médicos influye la satisfacción de los usuarios registrados de Digemid 2019, su metodología indica que un estudio no experimental y básico en el diseño transversal, descriptiva. Sus resultados revelan que el 20.5% muestra el nivel insatisfecho, el 45,7% enunció el nivel poco satisfecho y el 33,8% presentó el nivel satisfecho. Se concluye que

la gestión administrativa de dispositivos médicos tiene una incidencia significativo en la satisfacción de los usuarios registrados en Digemid Health Registry-2019. Esta investigación indica sobre los niveles de satisfacción del usuario , por lo que sus conclusiones serán confrontados con los resultados de la presente.

Montenegro (2018) en su tesis realizado en Chiclayo, sobre informes de Satisfacción en Usuarios de Farmacias, su objeto fue establecer el nivel de satisfacción del usuario, fue de nivel descriptiva cuantitativa, se consideró a 420 usuarios como muestra, los resultados indican que el 6% de está totalmente en desacuerdo de la satisfacción del cliente, también el 6% están en desacuerdo, el 11% están indecisos, el 28% están de acuerdo y el 49% están totalmente de acuerdo. Las conclusiones expresaron que, se localizó que el nivel de satisfac. de los usuarios es alto.

Sobre las investigaciones locales:

Torres S. C. (2021) en su tesis cuyo fin fue decretar el nivel de satisfacción de los beneficiarios atendidos en un hospital de Chapapoyas, para lo cual hizo un estudio descriptivo, observacional; la muestra fue de 182 pacientes, adentro de los resultados se topó que el 97.3% de los encuestados se encuentran satisfechos en la dimensión fiabilidad, el 96.6% en la dimensión seguridad, en 94,5% dimensión empatía y el 86,3% en la dimensión aspectos tangibles. Estos resultados idican que la satisfacción del usurario presenta un nivel alto. Esta investigación sirvió a la presente tesis para comparar los niveles de satisfacción y discutir con las conclusiones halladas.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1 Gestión de compra de productos farmacéuticos

La gestión de compras es el conjunto de acciones que se efectúa para la adquisición de bienes y servicios requeridos por un ente en este caso se refiere a la agrupación de actividades que realiza el hospital para hacer posible las adquisiciones de productos farmacéuticos, es una de las bases económicos más

significativos en farmacia, ya que, junto con políticas de trato profesional, agradable y personalizado, incide derechamente en el servicio de calidad. En un área con varias farmacias dentro de un área relativamente pequeña, si una persona no puede encontrar temporalmente el producto que desea, se perderán oportunidades comerciales porque es fácil ir a otra tienda. Por tanto, si esta situación se repite con frecuencia, no solo se reducirá el volumen de dispensación de determinados medicamentos o productos, sino que por comodidad, los clientes acudirán directamente a la oficina de farmacia con la variedad más completa (Montiel, 2017).

Es fundamental para mantener el buen funcionamiento de la farmacia, Cuando los pedidos se realizan con tiempo suficiente para los proveedores, además de mantener el stock abastecido, el área de compras también ayudará a que la farmacia no deje de rentabilizarse. Esta gestión de compras es muy importante, ya que utilizará las existencias de forma adecuada, comprobando la reserva de productos antes de realizar los pedidos con el distribuidor. Recuerde que la falta de stock es el factor principal para cambiar el hábito de compra de una farmacia competidora. Si el departamento de compras de la farmacia no planifica bien la reposición de productos, puede terminar perdiendo clientes al no tener ciertos artículos cuando el consumidor los recoge. (Salazar, 2014).

Hablar de la expresión "comprar" ya no es una actividad rutinaria, como muchos ven, hoy en día esta expresión ha adquirido una connotación fundamental para las farmacias y empresas en general, ya que es una actividad que involucra una serie de factores, que van desde la elección de proveedores, calificación de servicios, condiciones de pago con proveedores, negociación de costos, y actos de gran importancia en la distribución del producto terminado al cliente final(Cárdenas, 2017).

La gestión de compras en farmacia, si se realiza con excelencia y con todos los empleados del sector alineados en este proceso, será sin duda una de las bases para que la empresa obtenga siempre unos márgenes de beneficio considerables. La relevancia de la gestión de compras, en la compra de productos y materias, es un factor decisivo, ya que si se realiza correctamente,

generará un mejor aprovechamiento de stocks, disminución de costes y acrecentamiento de los beneficios de la farmacia (Parrales et al., 2020).

El comprador debe estar siempre actualizado y mantener siempre una buena relación interpersonal con colegas de otros sectores, pues para que su rol se ejerza con la excelencia que requiere y demanda el gerente de farmacia, debe tener habilidades y poder de negociación. , buena comunicación y capacidad para gestionar la gestión de conflictos. Es de fundamental importancia para un comprador tener una base de datos de proveedores reestablecida, saber extraer de qué proveedor las mejores condiciones de costos y plazos de pago, sumando a ello la buena relación y confianza mutua con el proveedor (Robayo, 2020).

Todo el proceso de compras ha ido ganando cada vez más espacio, ya que utilizan las mejores prácticas comerciales y relacionales, haciendo que sus procesos agreguen valor al negocio, obteniendo así un aspecto positivo en las empresas. Sus procesos siempre apuntan a la eficiencia interrelacionada con productos de buena calidad, la disminución de costos y una mayor agilidad en la adquisición de productos, etc. (Cáceres y Miramira, 2020).

Por tanto, la función de compras se considera de suma importancia en la gestión estratégica de las farmacias, y la tendencia es intensificar estos retos, para que las farmacias sigan siendo cada vez más competitivas en el mercado.

La dirección de la cadena de suministro ha avanzado con la época. Hasta hace unas décadas, los desiguales de técnicas de administración logística -el transporte, la elaboración, el almacenamiento, la distribución y la atención al cliente de las materias primas- se gestionaban de forma independiente, y los obtenidos en la gestión de compras se consideraban "ahorros". el precio más bajo. Actualmente, las organizaciones están comenzando a tratar una de estas técnicas como porción de un ciclo completo, acabando la gestión de bienes y el flujo de información. La reducción de costos se resuelve por completo,

incluidos todos los costos incididos en todos los pasos de cadena de suministro. (Salazar, 2014)

En el contexto de la globalización actual, los países necesitan trabajar duro para mejorar sus procesos fructíferos: aumentar el costo, la disponibilidad y la conveniencia del flujo de bienes e información, porque esto fortalece su desarrollo económico y es propicio en el público servicios de alta calidad. Para lograrlo el estado y otras entidades económicas deben suscitar y fortalecer los procesos de elaboración y mercadeo de manera integrada (Salazar, 2014)

la importancia del departamento de compras de una farmacia es mucho mayor de lo que uno podría imaginar. Además de asegurar que las compras de productos se realicen de manera correcta y estratégica, es a través de este departamento que se generan informes para monitorear la gestión del proyecto (Araujo, 2014).

En el segmento minorista, este departamento es aún más importante, ya que debe alinearse adecuadamente con el control de inventario. El cantón de compras es básicamente el sector encargado de suministrar a la farmacia todo lo que necesita. Esto incluye todo: equipos como computadoras e impresoras, artículos que se usarán internamente (toallas de papel, café) y, lo más importante, productos que se venderán en la tienda (Torreblanca et al., 2012).

Entre las funciones que tiene el departamento de compras, podemos destacar:

- Seleccionar y registrar proveedores, teniendo en cuenta la calidad, el precio y la fiabilidad de la entrega;
- Realizar cotizaciones y presupuestos;
- Recibir y organizar órdenes de compra para todas las áreas de la farmacia;
- Negociar con proveedores, buscando los mejores precios y plazos de pago diferenciados.
- Emitir órdenes de compra;

- Asegúrese de que las existencias de farmacia estén siempre disponibles;
- Asegurar que la emisión de facturas y demás documentos requeridos por contabilidad estén al día. (Montiel, 2017).

Cuando los pedidos se realicen con tiempo suficiente para los proveedores, además de mantener abastecido el stock, el área de compras también ayudará a que la farmacia no deje de lucrar. Esta gestión de compras es muy importante, ya que aprovechará las existencias de forma adecuada, comprobando la reserva de productos antes de realizar pedidos con el distribuidor. Recuerde que la falta de existencias es el factor principal para cambiar el hábito de compra de una farmacia de la competencia. Si el departamento de compras de la farmacia no planifica bien el reemplazo del producto, puede terminar perdiendo clientes porque no tiene ciertos artículos cuando el consumidor los recoge (Hernández, 2017).

Establecer y mantener buenas relaciones con los proveedores también es función del departamento de compras de la farmacia. A través de esto, aumenta su poder de negociación y la posibilidad de obtener mejores precios. La relación con los proveedores es totalmente estratégica para que su farmacia pueda reducir costos. Sin embargo, para que se haga de manera efectiva, el área debe registrar todas las cotizaciones solicitadas, negociaciones establecidas, así como todas las compras realizadas. Al solicitar el historial, el departamento de compras de la farmacia puede negociar descuentos en sus pedidos. Para ello, se recomienda que todo esté informatizado (Cárdenas y Osorio, 2017).

Cuando los procesos están bien definidos, es más fácil para el sector influir positivamente en su negocio. Una buena forma de administrar las compras es utilizar software especializado, especialmente si pueden consultar registros de inventario, administrar cotizaciones con proveedores y mantener un historial financiero bien organizado. Todo ello de forma automatizada y, en consecuencia, más ágil. Los procesos que lleva a cabo el área que compra en una droguería tienen como objetivo la eficiencia, la reducción de costos, la calidad y la agilidad en la adquisición de productos. Por estas razones, el departamento de compras de farmacia es muy importante para el desarrollo de

la gestión estratégica de la empresa, manteniéndola cada vez más competitiva (Arias et al., 2018)

Dentro de una red o asociación, el centro tiene un acceso más fácil a las industrias y distribuidores farmacéuticos, lo que brinda mayores descuentos en la compra de medicamentos. Otro punto clave es el uso de compras colectivas y compras centralizadas, en las que el departamento realiza negociación previa y, con un gran número de farmacias y mayor demanda de algunas moléculas en particular, logra mejorar los descuentos en la compra de productos, desarrollando cada vez más la competitividad de estas farmacias. (Sánchez y Alexander, 2018).

En **Compra Centralizada**, existe un calendario de compras mensual, en el cual el asociado puede organizar y reponer stock aprovechando las mejores condiciones entre la industria y los distribuidores.

En este proceso, todos los lunes y miércoles, la compra se realiza vía EDI (una camioneta electrónica) luego de un descuento negociado con la industria sumado al descuento otorgado por el distribuidor. Los otros días, también puede realizar compras, pero con el descuento del distribuidor aplicado a industrias específicas. (Asencio et al., 2017).

La **Compra Colectiva** ocurre todos los meses, siempre la tercera semana del mes. El equipo comercial de Farmacias recopila todas las fechas, formula un calendario y, el primer día hábil del mes, reenvía a los asociados que serán las industrias participantes. Esto le permite planificar con anticipación y poder organizarse para comprar ciertos productos, manteniendo un reabastecimiento eficiente dentro de la farmacia. (Piñan y Bardales, 2020).

La gestión de la farmacia es importante porque puede aligerar significativamente la carga de trabajo del personal especializado. Las soluciones automatizadas pueden facilitar tareas repetitivas como el envasado de medicamentos, la dispensación, el almacenamiento y la gestión de devoluciones, dejando más tiempo para otras tareas. La automatización reduce la carga de trabajo administrativo y puede concentrarse completamente en la atención al paciente. (Gayo y López, 2020).

La gestión automatizada de farmacias también es útil en las farmacias hospitalarias, para garantizar una mejor organización en los hospitales, donde se optimizan los procesos de trabajo, se aumenta la seguridad del paciente y se ahorra tiempo en la administración de medicamentos. Nuestros sistemas pueden administrar y distribuir medicamentos de dosis única. (López y Reátegui, 2018).

La variable gestión de compra de bienes y servicios se basa en la teoría general de administración de Henry Fayol (1916) y de administración de la gestión de adquisiciones, también conocida como el proceso de abastecimiento a liquidación, implica evaluar, seleccionar y crear acuerdos contractuales formales, así como gestionar las relaciones continuas con los proveedores de una empresa. La adquisición es una función compleja que involucra muchas actividades interrelacionadas. Los procesos de gestión de adquisiciones incluyen la adquisición transaccional de bienes y servicios, y también se integran con Cuentas por pagar para ayudar a las empresas a procesar las facturas de los proveedores proporcionando documentación de respaldo, desde el abastecimiento hasta la liquidación (Beltrán et al.,2020).

También se basa en la Teoría de la Burocracia de Max Weber se refiere a una forma organizativa caracterizada por división-estratificación, centralización-unificación, mando-obediencia, etc. Es un sistema de organización administrativa que implementa la regla legal en la sociedad moderna. Weber cree que existen tres fuentes de autoridad legal para las organizaciones: la costumbre, el carisma personal y la razón legal. La forma de organización más apropiada para la autoridad jurídica es la burocracia. La llamada "burocracia" significa que los miembros de esta organización son administradores profesionales especializados, y no contiene el sentido despectivo de la palabra "burocracia" en el contexto general. Para evitar malentendidos, algunos académicos han cambiado el nombre de la organización burocrática a la que Weber se refirió como organización burocrática. Weber cree que en la sociedad capitalista moderna, la organización

burocrática es la forma básica de gestión eficaz de los grupos sociales a gran escala (Azüero, 2020).

Weber señaló que de los tres tipos organizacionales, solo las organizaciones tradicionales y burocráticas tienen un grado considerable de estabilidad. Las organizaciones de culto a la personalidad son muy diferentes de estas dos organizaciones en que pueden destruir un viejo mundo pero no construir uno nuevo. Debido a que el carisma de los líderes no se puede mantener por mucho tiempo, o los líderes se retiran y mueren, etc., la decadencia de la organización de culto a la personalidad es inevitable desde su nacimiento. Por ejemplo, las organizaciones religiosas deben contar con el aura sagrada de sus líderes cuando se fundan, pero es necesario normalizar el culto a los líderes por parte de los creyentes, una vez que se forma la doctrina y las reglas, comienza a transformarse en una organización tradicional. Durante la fundación de antiguas dinastías, la gente a menudo se beneficiaba de un líder carismático. La gente confiaba en su poder divino para salvar a la sociedad, y su búsqueda de un mundo utópico y hermoso formaba su apoyo al líder y emitía el poder de "vencer a los demás". país". . Y una vez que se transfiera a "sentarse en el país", debe realizar la transformación de la autoridad, convertir el poder divino en tradición, formular reglas y regulaciones, y la organización del culto personal será ordinaria y se convertirá en una organización tradicional (González, 2021).

Dimensiones de gestión de compras de productos farmacéuticos

Dimensión 1 .Selección

La selección significa revisar los problemas de salud comunes, elegir los medicamentos y suministros necesarios para el diagnóstico y el tratamiento, y decidir su uso en las diversas formas de atención; la selección adecuada de suministros se reflejará en la lista de medicamentos y suministros esenciales. Optimizar los recursos para asegurar la eficiencia del proceso de adquisiciones, garantizando así la puntualidad y la calidad del servicio al cliente.

Dimensión 2. Programación

La programación está determinado por un conjunto de operaciones a realizar en un tiempo determinado, proporciona información destinada a controlar el inventario, optimizar los costos y controlar la calidad. No solo necesita comprar cuando lo necesita, sino que también es vital mantener las áreas de compras y almacenamiento integradas. Por lo tanto, el presupuesto de adquisiciones es muy importante, porque es la base básica para organizar el presupuesto de adquisiciones.

Existen varias técnicas diseñadas para ser aplicadas a cada situación diferente. Estas técnicas son adecuadas para la planificación de adquisiciones. Son:

- Pedido.
- Un cierto período de producción
- Grupo de pedidos relacionados

Asimismo, existen 3 tipos de situaciones de suministro, de las cuales la programación forma parte de ellas.

(a) El primer tipo de procedimiento es cuando se puede establecer un diseño para un producto específico que requiere la compra de una determinada cantidad de componentes. Estos componentes pueden ser demasiado pronto para encontrar el proveedor de menor costo.

(b) También hay casos en los que la aprobación cubre solo a un proveedor.

(c) El plan cubre componentes similares del mismo grupo de proveedores, pero con diferentes stocks y modelos.

Dimensión 3. Adquisición

Incluye la cuantificación de la demanda de medicinas y materiales, la selección del método de adquisición más conveniente y adecuado, la formulación de un plan de adquisiciones específico y preciso, la negociación del establecimiento de condiciones con los proveedores y la gestión para asegurar la calidad del producto. Medicinas y gastos así como la evaluación permanente de los servicios y productos prestados por estos proveedores.

Dimensión 4. Almacenamiento / distribución

El almacenamiento debe asegurar la calidad de los productos durante su estadía en depósitos, bodegas o farmacias, así como la custodia y supervisión de los flujos de inventarios, y necesidad de controlar aspectos administrativos, infraestructura física, dotaciones y ambientes de control de factores, incluyendo entrega a bodegas y salud. Instituciones Materiales, se realizan actividades para asegurar el adecuado almacenamiento de materiales y la puntualidad de la entrega.

Dimensión 5. Uso racional

El uso justo incluye el diagnóstico del usuario, la prescripción, la dispensación y el consumo adecuado.

El uso racional de medicamentos significa su uso correcto/adecuado/apropiado para que su selección, dosificación, duración cumplan con las pautas, sean apropiados para la necesidad clínica, estén disponibles al costo más bajo para proveedores, comunidades y pacientes, y se asignen y tomen correctamente. Los medicamentos deben ser de calidad, seguridad y eficacia adecuadas, deben estar disponibles, asequibles y comercializados correctamente, y la infraestructura debe ser adecuada para las personas y las comunidades. Algunos también utilizaron términos complementarios, como uso responsable de medicamentos y recetas efectivas, en lugar de "uso razonable". Si el uso del medicamento no cumple con estas condiciones, se considera irrazonable o incorrecto e inapropiado. Se estima que entre el 30 y el 40 % de los pacientes del sector público o privado utilizan la mitad de sus medicamentos de manera inapropiada cuando se los recetan, dispensan, venden o administran y no cumplen con las pautas.

2.2.2 Satisfacción del paciente

Según Revilla y González (2014) se menciona que la satisfacción del enfermo es un indicador de gran jerarquía que suele ser usado para poder medir la calidad

de los servicios sanitarios. Si no se puede garantizar la satisfacción, no podrá establecer una excelente calidad de atención, por lo que se entiende como la valoración positiva que el paciente realiza según las dimensiones de la atención médica recibida

Sihuín y gomez (2015) mencionaron en su artículo que para evaluar la SU(satisfacción del usuario), estos se clasifican en propiedades o dimensiones de los servicios, como la confiabilidad o las habilidades y cuidado para brindar los servicios; la cabida de réplica o habilidad y disposición Apoyar a los beneficiarios y brindarlos. con un servicio resuelto y pertinente; seguro o cortés, la capacidad de transmitir credibilidad, confianza y seguridad sin peligro, riesgo o duda; empatía o considerar al paciente primero y en función de características y circunstancias específicas, La disponibilidad de atención y atención personalizada; y Aspecto de fundamentos, equipos, personal y materiales de comunicación tangibles o físicos.

Satisfacción del paciente: una medida subjetiva de si se cumplen las perspectivas del paciente sobre los encuentros de salud. La satisfacción del paciente puede ser un término pesado. Los pacientes quieren una experiencia de enfermería de calidad, y el enfoque de los médicos y enfermeras es brindar servicios médicos de calidad, pero estas dos prioridades no siempre son las mismas(Sepúlveda et al., 2019). La satisfacción del paciente no siempre se correlaciona con los mejores resultados. Además, las limitaciones de recursos y la disfunción organizativa pueden impedir que los médicos proporcionen el tipo de experiencia de atención que ellos y sus pacientes esperan. (Mendoza y Placencia, 2020). Estas tensiones y el creciente impacto financiero de los servicios médicos del hospital han afectado cómo describir objetivamente la satisfacción del paciente, la mejor manera de medir la satisfacción y cómo motivar a los hospitales y proveedores de hospitales para mejorar la satisfacción de una manera ética y efectiva. (Sanz et al., 2017).

Historia de satisfacción del paciente

A pesar de su importancia actual, el concepto de "satisfacción del paciente" no siempre existe. Press Ganey fue fundada en 1985 por dos profesores de la Universidad de Notre Dame, Irwin Press y Rod Ganey. Press (antropólogo médico) y Ganey (sociólogo y estadístico) han creado un nuevo mercado aplicando un diseño y una gestión de encuestas fiables a la atención sanitaria. A medida que crecía la influencia de Press Ganey, los hospitales comenzaron a darse cuenta de la importancia de poder cuantificar, rastrear y comparar la satisfacción de los pacientes con la atención que recibían (Fernández et al., 2019). La demanda de este tipo de servicios de investigación sigue aumentando y otras empresas como Gallup, NRC, PRC, HealthStream y Avatar también han entrado en el mercado. A medida que el uso de encuestas de pacientes se extendió por los departamentos del hospital, las empresas de encuestas comenzaron a ofrecer sugerencias sobre cómo mejorar la satisfacción de los pacientes. (Becerra y Condori-Becerra, 2020).

En 2002, un Centro y la Delegación para la Exploración y la Aptitud de cuidado Médica (AHRQ) colaboraron en la investigación, el desarrollo y las pruebas de las encuestas de evaluación de los consumidores de los hospitales de los proveedores y los sistemas de atención médica. Healthcare (HCAHPS), la primera encuesta nacional, una encuesta estandarizada y divulgada públicamente sobre las discernimientos de los enfermos sobre la atención hospitalaria. HCAHPS se implementó en octubre de 2006 y el primer informe público de calificación de HCAHPS se publicó en marzo de 2008. HCAHPS es una encuesta estandarizada administrada por un proveedor u hospital aprobado (Becerra y Condori-Becerra, 2020). La encuesta proporcionó al azar pacientes adultos que fueron hospitalizados dentro de las 48 horas a 6 semanas después del hospital. La encuesta HCAHPS contiene 21 opiniones de pacientes sobre la atención y los elementos de calificación de los pacientes, que cubren nueve temas clave: Comunicarse con el doctor, Comunicarse con enfermeras, Capacidad de respuesta del personal del hospital, El manejo del dolor, intercambio de drogas, mensaje de registro, Limpiar el entorno hospitalario, entorno hospitalario tranquilo, transición de enfermería.

Según Ganey, junto con los otros proveedores mencionados anteriormente, se ha convertido en un proveedor aprobado de HCAHPS. Servicio. Recientemente, Party Care solicitó una actualización de la encuesta HCAHPS, pero la puntuación HCAHPS sigue siendo un área de preocupación para los hospitales, lo que tiene un impacto en la calidad, los resultados y el costo (Mardones et al., 2020).

Satisfacción del paciente versus experiencia del paciente

Los términos "satisfacción del paciente" y "experiencia del paciente" tienen dos significados diferentes, aunque a menudo se usan indistintamente. Según la Delegación para la Exploración y la Aptitud de la Atención Médica (AHRQ): "Para evaluar la experiencia del paciente, es necesario comprender por parte del paciente si realmente sucedió lo que incumbiría ocurrir en el medio ambiente de la atención médica (como una comunicación clara con el proveedor), o Por otro lado, la satisfacción es si se cumplen las expectativas del paciente con respecto a los encuentros de salud. (Cancho et al., 2019). Dos personas que reciben exactamente la misma atención pero tienen diferentes expectativas sobre cómo brindar la atención pueden recibirla debido a diferentes expectativas. Diferentes calificaciones de satisfacción ". , muchas encuestas de "satisfacción del paciente" intentan determinar objetivamente que el proceso está implementado para obtener la mejor experiencia del paciente (Livias et al., 2018). De hecho, HCAHPS pregunta "'cuánto tiempo' o si los pacientes han experimentado aspectos clave de la atención hospitalaria, no si están 'satisfechos' con su atención". Sin embargo, estos términos están estrechamente relacionados. De manera relacionada, si un hospital puede mejorar los detalles de la experiencia del paciente, tiene más posibilidades de mejorar en el área más subjetiva de la satisfacción del paciente (Nole, 2018).

La variable satisfacción del paciente se basa en la teoría de dos factores de la satisfacción del cliente, la esencia de este modelo es el uso de dos factores para

describir la satisfacción del cliente. los dos factores son elementos de higiene y satisfactores. Los elementos de higiene son aquellos atributos que los clientes esperan que formen parte del producto o servicio. La ausencia de estos elementos generalmente resulta en la insatisfacción del cliente. (Pueden describirse como insatisfactorios en algunos modelos). Un punto clave es que la presencia de elementos de higiene generalmente no contribuye a la satisfacción del cliente. Un ejemplo de un elemento de higiene sería un baño limpio en el cine. El mantenimiento constante de un baño limpio puede no contribuir mucho a la satisfacción del cliente. En general, una empresa debe asegurarse de que los elementos de higiene cumplan constantemente con las expectativas del cliente. Estos elementos son necesarios pero insuficientes para crear la satisfacción del cliente. La satisfacción no cobra importancia hasta que los elementos de higiene están presentes en un nivel que cumple con las expectativas del cliente.

Dimensiones de Satisfacción del paciente

Dimensión 1 . Fiabilidad

Capaz de efectuar el servicio ofrecido de manera confiable y discreta o sea, se supone que el cliente posee información de un ente que se compromete aspectos del servicio. Puede ser un contrato, un anuncio, una descripción del servicio (p. ej. en una web, en un folleto), un cartel ("llaman a la puerta y estarás presente"), nuestra comunicación previa con este cliente, etc. A través de todas estas comunicaciones estamos produciendo una especie de promesa. Por eso es muy importante tener cuidado.

Dimensión 2 Profesionalidad

Se refiere a la prestación de forma correcta y precisa el servicio, absolver dudas y consultas, atención eficiente, amabilidad y buen trato

La profesionalidad es la forma de realizar una determinada diligencia profesional con total encargo, prudencia y responsabilidad de acuerdo con su alineación específica y persiguiendo pautas preestablecidas por la sociedad.

Por su parte, la profesionalidad se entiende como una moralidad o una manera positiva. Ésta es una de las importantes tipologías positivas que todo experto necesita, como la ética profesional. Por otro lado, RAE define la profesión como “utilizar la profesión con fines de lucro”. Esta característica es buscada por todas las profesiones, pero no es un estado absolutamente necesario, todos nos hemos encontrado con una profesión poco dedicada. Por otro lado, los colegas y los clientes (si trabaja con ellos) valoran la profesionalidad.

Dimensión 3. Accesibilidad

La accesibilidad a un medicamento se encuentra relacionada con el proceso de dispensación, pues es fundamental que el paciente pueda dirigirse al servicio farmacéutico a solicitar sus medicamentos.

Lamentablemente en nuestro país tenemos muchos factores que de una y otra manera ponen en jaque el acceso a los medicamentos, podemos mencionar entre ellos: la falta de financiamiento, problemas de suministro, insuficiente capacidad de producción local muchas veces por escasez de la materia prima, también tenemos una inadecuada legislación farmacéutica, influencia de los acuerdos comerciales, débil o poco conocimiento y conciencia ciudadana en el ejercicio de sus derechos, falta de responsabilidad y humanismo social del sector privado y bajo poder adquisitivo de la población.

Dimensiones 4. Seguridad

La seguridad radica en la garantía del producto a utilizar, en las condiciones normales de uso y duración de tratamiento pueda ser utilizado con los efectos previstos, sin presentar riesgos para la salud.

Es parte de sus responsabilidades como institución mantener un ambiente limpio y ordenado que permita resguardar la estabilidad de los productos y también brindar un ambiente acogedor para los usuarios.

Así mismo las farmacias deben garantizar el derecho de los usuarios a su intimidad y confidencialidad .

El personal técnico en farmacia que labora en farmacia debe contar con un título que lo acredite como tal y debe estar bajo supervisión de director técnico químico farmacéutico, este último también debe encontrarse titulado colegiado y habilitado.

2.3. Definición de términos básicos

Abastecimiento:

Es la labor alojamiento por la cual se logran los productos, bienes y servicios que se solicitan (Gayo y López, 2020).

Alianza de Calidad Farmacéutica

(PQA). Una organización sin fines de lucro, basada en miembros, que es una organización de medida de calidad reconocida a nivel nacional con roles en la industria como desarrollador de medidas, educador de calidad, investigador y convocante (Castro y Cadena, 2017).

Calidad:

Se recuenta a la capacidad de una esencia para indemnizar escaseces sobrentendidas o evidentes según medidas, es decir, la capacidad de desempeñar obligaciones de calidad. (Gutiérrez et al., 2021).

Código Nacional de Drogas (NDC).

Un código único de 10 dígitos y tres segmentos asignado por la FDA que identifica la etiqueta, el ingrediente activo y el tamaño del paquete de un medicamento. El NDC se utiliza para identificar el medicamento en las declaraciones de medicamentos recetados (Rodrigo, 2018).

Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA)

Un ente privado sin fines de lucro que se dedica a optimar la calidad de la atención médica. NCQA desarrolla un conjunto riguroso de estándares de calidad y medidas de desempeño para la acreditación de una amplia gama de entidades de atención médica (Gayo y López, 2020).

Consejo Nacional de Programas de Medicamentos Recetados (NCPDP)

Una organización de desarrollo de estándares sin fines de lucro que crea y promueve estándares de consenso para la transferencia de datos relacionados con medicamentos, suministros y servicios dentro del sistema de atención médica

Diseño de beneficios de farmacia.

Especifica contractualmente el nivel de cobertura y los tipos de servicios de farmacia disponibles para aquel miembro de un plan de salud. Un diseño sólido de beneficios farmacéuticos equilibra los resultados de la atención al paciente, los costos, la calidad, la gestión de riesgos y la prestación de los servicios esperados por los beneficiarios. Las opciones de beneficios de farmacia pueden ser integradas, divididas o a la carta (Blas et al., 2020).

Eficiencia:

Capacidad para ejecutar o efectuar convenientemente una función (Gutiérrez et al., 2021).

Medicamento de especialidad.

Cualquier medicamento de alto costo (p. Ej., Superior a \$ 670 / mes por la Parte D de Medicare), incluidos inyectables, productos infundidos, agentes orales o medicamentos inhalados, que requieren un almacenamiento / envío único y educación y apoyo adicionales de un profesional de la salud. Los medicamentos especializados ofrecen tratamiento para enfermedades graves, crónicas y potencialmente mortales y están cubiertos por los beneficios médicos o de farmacia (Jorge et al., 2021)

Organización de proveedores preferidos (PPO).

Un modelo de prestación de atención administrada que consta de redes preferidas de proveedores con alguna cobertura fuera de la red. Las PPO ofrecen a los pacientes más opciones y flexibilidad que los entes de sustento de la salud (HMO) con primas correspondientemente más altas (Lara et al., 2020).

Recursos:

Es el medio utilizado para conseguir un fin, en este caso, la satisfacción de una necesidad. Es decir, en general, un recurso es cualquier elemento utilizado para lograr un objetivo específico.

Sistema de clasificación de calidad.

CMS desarrolló el régimen de calificación de la calidad para calcular las calificaciones de calidad de cada operador en base a una escala de 5 estrellas para los intercambios de seguros médicos (Vázquez et al., 2018).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación directa entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021

2.4.2 Hipótesis específicas

H₁: Existe relación directa entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₂: Existe relación directa entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₃: Existe relación directa entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₄: Existe relación directa entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₅: Existe relación directa entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021 de que tipo la relación?.

2.5. Operacionalización de las Variables

Tabla 1 . Operacionalización de Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala de medición					
Variable 1 Gestión de compras	es una serie de procesos que efectúa una empresa para satisfacer sus demandas de la mejor manera posible, garantizando el suministro de la cantidad requerida en términos de costo, calidad y tiempo adecuado. (Portal, 2011)	Para medir la Gestión de compras de productos farmacéuticos se dividió en cinco dimensiones: Selección Programación Adquisición Almacenamiento / distribución Uso racional	Selección	•Medicamentos genéricos	1	Cuestionario	Ordinal					
			Programación	•Medicamentos esenciales	2							
				•Medicamentos de mayor demanda	3							
				•Cantidades requeridas	4							
			Adquisición	•Control de Fechas de entrega	5							
				•Seguimiento del stock	6							
				•Liquidación de recursos presupuestales	7							
			Almacenamiento / distribución	•Estado de entrega de los medicamentos	8							
				•Proveedores disponibles	9							
				•Personal idóneo	10							
			Uso racional	•Infraestructura adecuada	11							
				•Obediencia a destrezas de almacenamiento	12							
				•Prescripción apropiada	13							
			Variable 2 Satisfacción del Paciente	Es la medida de eficacia y calidad de los servicios de salud. (Nole, 2018)..	Para medir la satisfacción del paciente se ha dividido en: Fiabilidad. Profesionalidad, Accesibilidad, Seguridad			Fiabilidad	•Disponibilidad oportuna de medicamentos	14	Cuestionario	Ordinal
									•Medicamento eficaz, seguro y de calidad	15		
•Disponibilidad de productos	1											
Profesionalidad	•Orientación al paciente	2										
	•Capacidad de respuesta	3										
	•Horario de atención	4										
	•Prestar de forma correcta y precisa el servicio	5										
	•Absolver dudas y consultas	6										
	•Atención eficiente	7										
•Amabilidad y buen trato	8											
•Fácil de acceder al servicio	9											

Accesibilidad	•Precios moderados	10
	•Ubicación del hospital	11
Seguridad	•Confianza de adquirir los productos	12
	•Ambiente limpio y ordenado	13
	•Confidencialidad	14
	•Personal de salud capacitado	15

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativa de nivel correlacional descriptivo.

La tesis aplicada busca generar conocimiento que se aplique directamente a temas sociales o de la sección productivo. Esto se basó fundamentalmente en los resultados técnicos de la indagación básica, que se ocupa del proceso de vinculación de teorías y productos (Hernández y Mendoza, 2018)

Una investigación Cuantitativa es cuando la prueba de la hipótesis se analiza mediante datos numéricos mediante la estadística (Hernández y Mendoza, 2018)

La investigación fue Correlacional-Descriptiva

Una investigación correlacional es un estudio no experimental que busca la relación de dos variables mediante la estadística inferencial (Hernández y Mendoza, 2018).

Una investigación descriptiva se da porque solo se restringe a describir los fenómenos tal como se encuentran en la realidad (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Métodos de investigación

Fue una investigación hipotético deductivo

Una investigación con el método hipotético deductivo parte de la observación al fenómeno a estudiar del cual sale una hipótesis que debe ser explicado (inducción) luego debe ser deducido y finalmente debe ser comprobado o refutando los enunciados (Hernández y Mendoza, 2018).

También fue una investigación Analítico

El Método Analítico es un proceso genérico que combina el poder del Método Científico con el uso del proceso formal para resolver cualquier tipo de problema. El análisis es el examen de hechos determinados. Es menester comprender la naturaleza del anómalo y del objeto en estudio para alcanzar su naturaleza. Este enfoque fue aplicado en el momento de estructurar el marco teórico.

También fue una investigación Sintético

Un método de síntesis es un sumario de raciocinio que expande a rehacer un total, a partir de un examen de los compendios que se desigualan, por lo que, en definitiva, se trata de hacer estallidos metódicas y transitorios. En otras palabras, debemos expresar que el sumario es un proceso cerebral cuyo objetivo es comprender completamente la naturaleza de todas las partes y particularidades que ya conocemos. Este método se aplicó al momento de hacer resúmenes de las teorías consideradas.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de estudio fue no experimental porque los fenómenos a estudiarse no serán manipulados solo serán estudiados tal como se hallan en la realidad objetiva, fue de corte transversal porque los datos fueron recogidas en un mismo lugar y momento, Descriptiva porque los fenómenos serán descritos en el mismo momento, Correlacional porque buscará una analogía entre gestión de compras y satisfacción del paciente (Hernández y Mendoza, 2018)

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1. Población

La población fue compuesto por 344 pacientes atendidos en el área farmacia en el mes de diciembre 2021 en el Hospital María Auxiliadora

3.4.2. Muestra

Según. Muestra: Pacientes que acuden al Área de Farmacia un total de 182

Muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2 (N-1) + \frac{z^2 PQ}{2}}$$

Donde:

N= Tamaño de la población: 344

P = 0,50

$\alpha = Q = 0.50$

$Z_{\alpha/2} = 1.96$

e = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (344) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (344-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 182

3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.

3.5.1. Técnicas

La técnica a aplicarse fue la encuesta . Al respecto Hernández y Mendoza (2018) expresó que la encuesta es una destreza de cosecha de datos el cual es aplicado en investigaciones sociales difundido altamente por ser de menor costo y comparativamente fácil (Hernández y Mendoza, 2018).

3.5.2. Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario. Un cuestionario es conceptualizado como un listado de interrogantes o afirmaciones que se presenta en forma sistemática teniendo en cuenta a los indicadores para su medición correspondiente (Hernández y Mendoza, 2018).

Ficha técnica del cuestionario de gestión de compras:

Nombre del Instrumento	: Gestión de compras farmacéuticas
Autor	: Larraín Seclén Julio , Valentín Cajas kenly Zelaya Herrera, Fredy
Año de publicación	: 2018
Adaptado por	: Grandez Zoto, Lisvany y Guerrero Espinoza Camelia Mercedes
Año	: 2021
País	: Perú
Universo de estudio	: Pacientes que acuden al Área de Farmacia total de 182
Administración	: Individual
Duración	: 10 minutos
Objetivo	: Determinar la correlacional entre gestión de compras y satisfacción de paciente
Ítems	: 15
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach 0,883

Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del paciente

Nombre del Instrumento	: Satisfacción del paciente
Autor	: Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I.
Año de publicación	: 2017
Adaptado por	: Grandez Zoto, Lisvany y Guerrero Espinoza Camelia Mercedes
Año	: 2021
País	: Perú
Universo de estudio	: Pacientes que acuden al Área de Farmacia total de 182
Administración	: Individual
Duración	: 10 minutos
Objetivo	: Determinar la relación entre gestión de compras y satisfacción de paciente
Ítems	: 15
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach 0,992

Validez de instrumento

La validez se trata de si realmente ha examinado lo que se ha establecido en su declaración del problema. tiene que ver con la documentación y la interpretación de sus datos. la validez es esgrimidos para valorar la calidad de la exploración. Muestran qué tan conforme un procedimiento, técnica o ensayo mide algo con precisión (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 2

Resultados de expertos para la validez del cuestionario de Gestión de compras

Grado	Metodólogo	Juicio
Magister	Gustavo Jiraldó Gamarra	Si hay suficiencia
Magister	Roberto Carlos Celestino	Si hay suficiencia
Magister	Rocío del Pilar Cadillo Tello	Si hay suficiencia

En el Anexo se adjuntan los certificados de validez.

Tabla 3

Resultados de expertos para la validez del cuestionario de satisfacción del paciente

Grado	Metodólogo	Juicio
Magister	Gustavo Jiraldó Gamarra	Si hay suficiencia
Magister	Roberto Carlos Celestino	Si hay suficiencia
Magister	Rocío del Pilar Cadillo Tello	Si hay suficiencia

En el Anexo se adjuntan los certificados de validez.

Confiabilidad del instrumento

Se trata de la calidad de los datos que se han utilizado para el propósito, se trata de la consistencia de la medición. La fiabilidad es el nivel en que una herramienta de medición da el mismo resultado cada vez que se usa, suponiendo que no se va a medir lo subyacente.

Tabla 4

Prueba de fiabilidad de carga gestión de compra

<i>Estadístic. de fiabilidad</i>	
<i>Alfa de Cronb.</i>	<i>N de elemen.</i>
<i>,883</i>	<i>15</i>

Se logra ver que el valor del alfa de Cronbach = 0.883 mostrando que el cuestionario posee una confiabilidad alta.

Tabla 5

Prueba de fiabilidad de satisfacción del paciente

<i>Estadístic. de fiabilid.</i>	
Alfa de Cronb.	N de element.
,902	15

Se logra ver que el valor del alfa de Cronbach = 0.902 mostrando que el cuestionario posee una confiabilidad alta..

3.5.3 Análisis de datos

Sobre Esta sección describe las diferentes operaciones realizadas sobre la base de datos logrados: codificación, exploración, tabulación y codificación (si aplica). En cuanto al análisis, se precisarán sistemáticas lógicas o estadísticas que se utilizarán para descifrar lo que revelen los datos recopilados.

Para el proceso de datos se tomó el programa de información Microsoft Excel 2019 y el software SPSS.

Los examen de datos se mostraron en tablas de repartimiento de frecuencias porcentuales absolutas y relativas, para el examen inferencial se aplicó la prueba de normalidad y la rho spearman

3.6 Ética investigativa

La presente investigación se sometió a los reglamentos de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo, específicamente a la investigación cuantitativa, asimismo se respetará la decisión voluntaria de los colaboradores, se respetó las normas APA 7ma Edición y se someterá a un software de anti plagio, Turnitin

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

Tabla 6

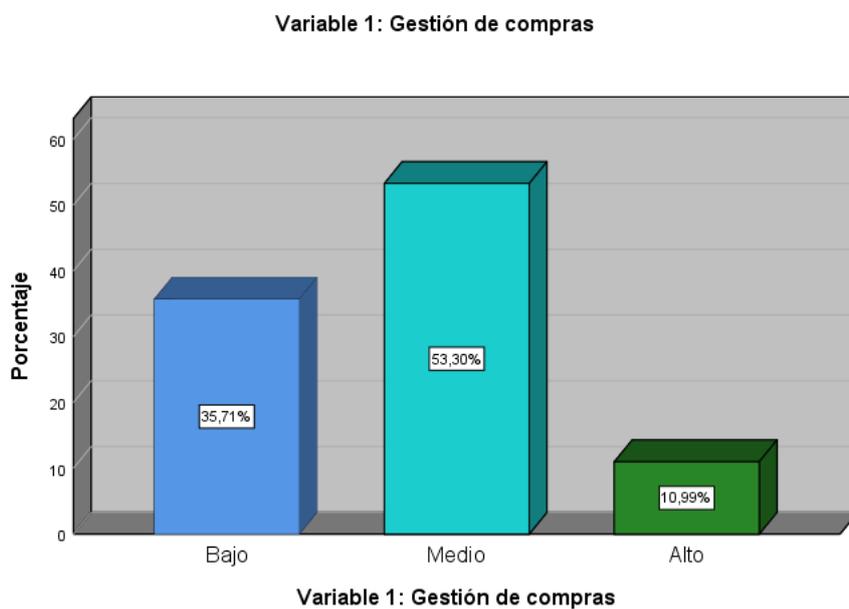
Frecuencias de la Variable 1. Gestión de compras

Variable 1: Gestión de compras

		Frecuenc.	%	% válid.	% acumulad.
Válido	Bajo	65	35,7	35,7	35,7
	Medio	97	53,3	53,3	89,0
	Alto	20	11,0	11,0	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 1.

Niveles de Gestión de compras



Se precisa que el 35,71% ostenta un nivel bajo de Gestión de compras, el 53,30% n. medio y el 10,99% n. alto. El nivel que prepondera es Medio, por lo que se concluyó que el nivel de Gestión de compras es de nivel Medio.

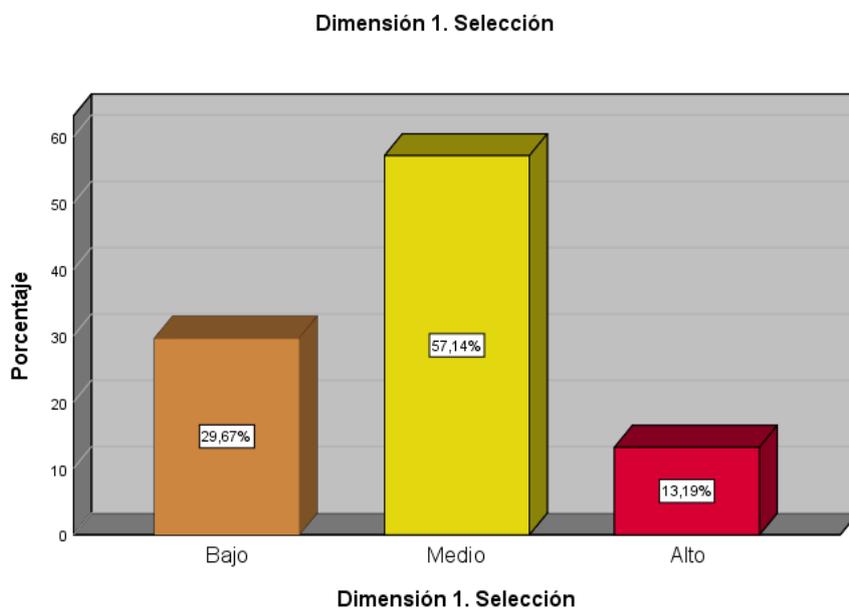
Tabla 7

Frecuencias de la Dimensión 1: Selección

Dimensión 1. Selección		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	54	29,7	29,7	29,7
	Medio	104	57,1	57,1	86,8
	Alto	24	13,2	13,2	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 2.

Niveles de la dimensión Selección



Se precisa que el 29,67% ostenta un nivel bajo de selección, el 57,14% nivel medio y el 13,19% nivel alto. El nivel que prepondera es el nivel Medio, por lo que se concluyó que el nivel de la dimensión selección es de nivel Medio.

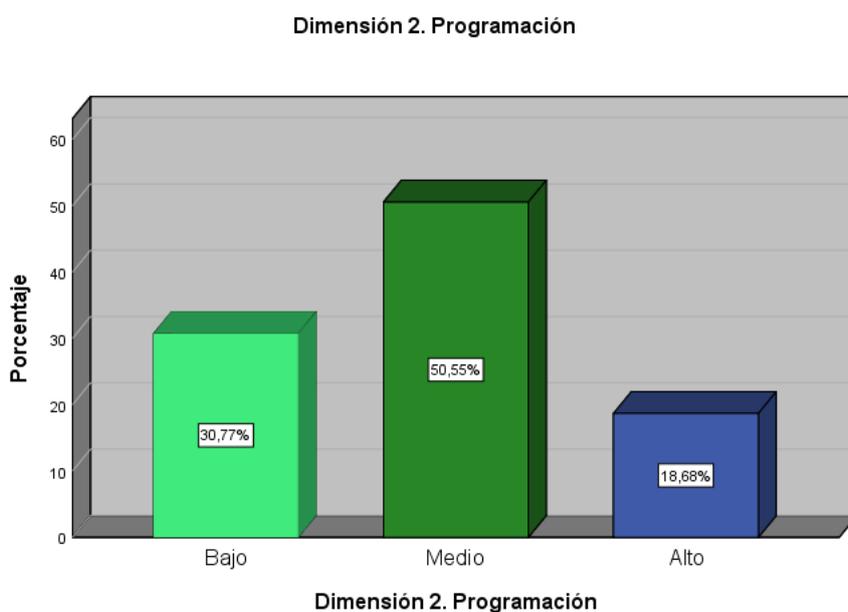
Tabla 8

Frecuencias de la Dimensión 2: Programación

<i>Dimensión 2. Programación</i>					
		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	56	30,8	30,8	30,8
	Medio	92	50,5	50,5	81,3
	Alto	34	18,7	18,7	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 3.

Niveles de la dimensión Programación



Se precisa que el 30,77% ostenta un n. bajo de programación, el 50,55% n. medio y el 18,68% n. alto. El nivel que prepondera es el nivel Medio, por lo que se concluyó que el nivel de la dimensión programación es de nivel Medio.

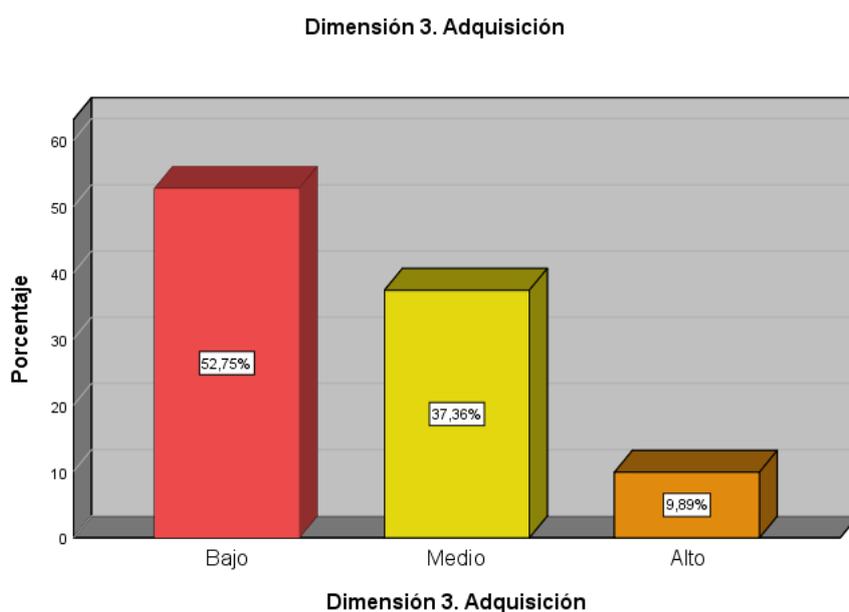
Tabla 9

Frecuencias de la Dimensión 3: Adquisición

<i>Dimensión 3. Adquisición</i>		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	96	52,7	52,7	52,7
	Medio	68	37,4	37,4	90,1
	Alto	18	9,9	9,9	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 4.

Niveles de Adquisición



Se precisa que el 52,75% ostenta un nivel bajo de adquisición, el 37,36% n. medio y el 9,89% n. alto. El nivel que prepondera es el nivel Bajo, por lo que se concluyó que el nivel de la dimensión adquisición es de nivel Bajo.

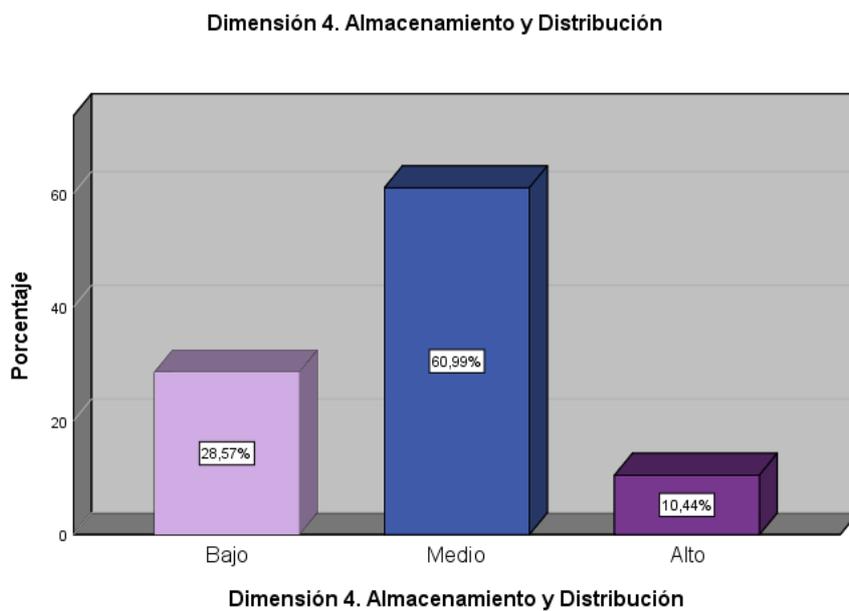
Tabla 10

Frecuencias de la Dimensión 4. Almacenamiento y Distribución

<i>Dimensión 4. Almacenamiento y Distribución</i>					
		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	52	28,6	28,6	28,6
	Medio	111	61,0	61,0	89,6
	Alto	19	10,4	10,4	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 5.

Niveles de la dimensión Almacenamiento y Distribución



Se precisa que el 28,57% ostenta un nivel bajo de Almacenamiento y Distribución, el 60,99% n. medio y el 10,44% n. alto. El nivel que prepondera es el nivel Medio, por lo que se concluyó que el nivel de la dimensión Almacenamiento y Distribución es de nivel Medio.

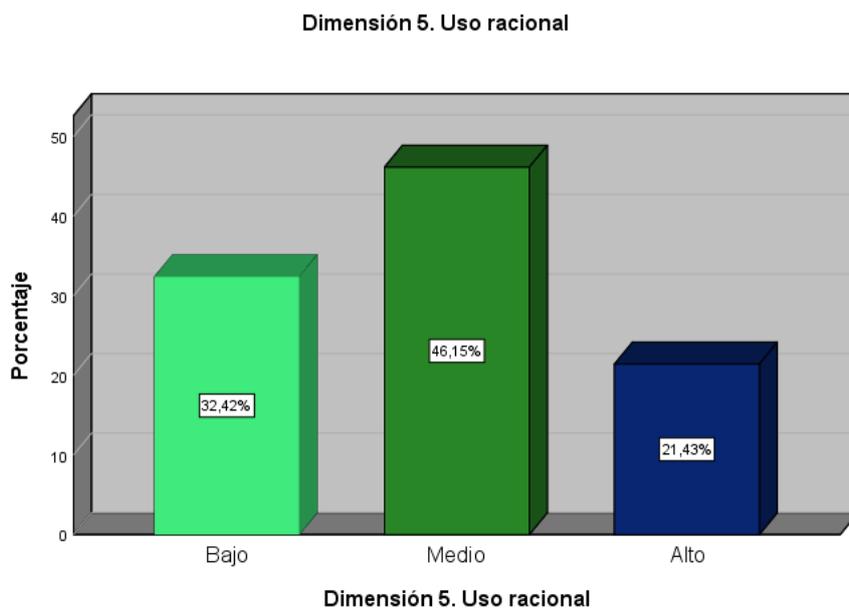
Tabla 11

Frecuencias de la Dimensión 5. Uso racional

<i>Dimensión 5. Uso racional</i>					
		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	59	32,4	32,4	32,4
	Medio	84	46,2	46,2	78,6
	Alto	39	21,4	21,4	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 6.

Niveles de la dimensión Uso racional



Se precisa que el 32,42% ostenta un nivel bajo de Uso racional, el 46,15% nivel medio y el 21,43% nivel alto. El nivel que prevalece es el nivel Medio, por lo que se concluyó que el nivel de la dimensión Uso racional es de nivel Medio.

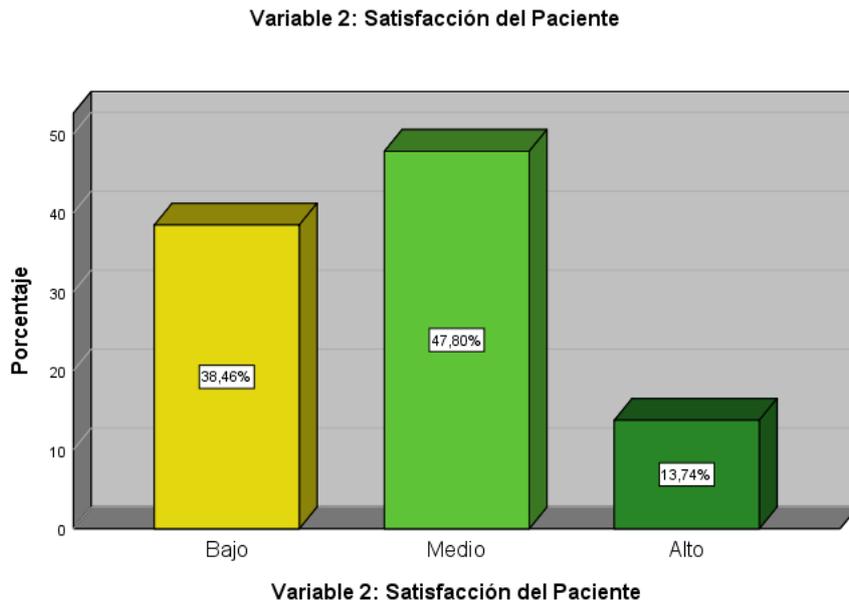
Tabla 12

Frecuencias de la Variable 2. Satisfacción del Paciente

		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	70	38,5	38,5	38,5
	Medio	87	47,8	47,8	86,3
	Alto	25	13,7	13,7	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 7.

Niveles de Satisfacción del Paciente



Se precisa que el 38,46% ostenta un nivel bajo de la variable Satisfacción del Paciente, el 47,80% nivel medio y el 13,74% nivel alto. El nivel que prepondera es el nivel Medio, por lo que se concluyó que el n. de la variable Satisfacción del Paciente es de nivel Medio.

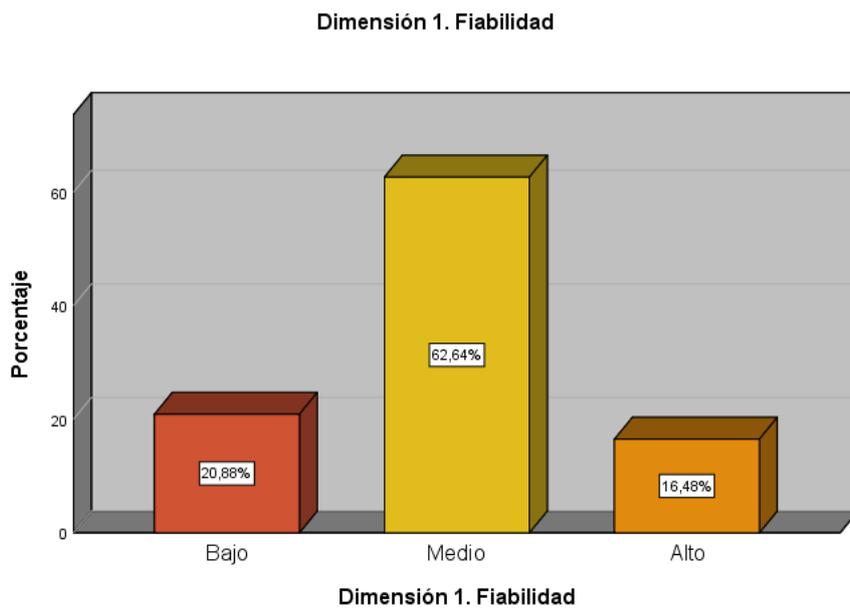
Tabla 13

Frecuencias de la Dimensión 1. Fiabilidad

<i>Dimensión 1. Fiabilidad</i>					
		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	38	20,9	20,9	20,9
	Medio	114	62,6	62,6	83,5
	Alto	30	16,5	16,5	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 8.

Niveles de la dimensión Fiabilidad



Se precisa que el 20,88% ostenta un nivel bajo de la dimensión Fiabilidad, el 62,64% nivel medio y el 16,48,43% nivel alto. El nivel que prepondera es el n. Medio, por lo que se concluyó que el n. de la dimensión Fiabilidades de nivel Medio

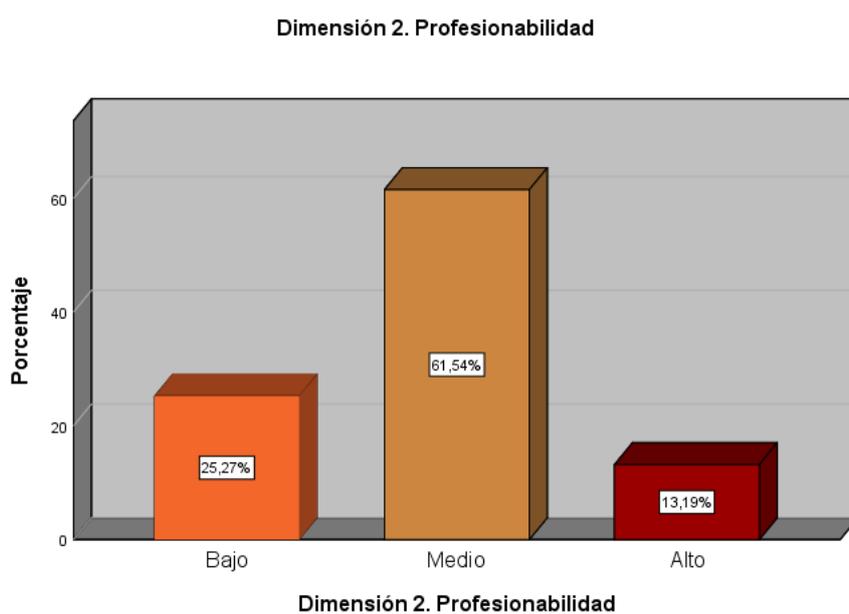
Tabla 14

Frecuencias de la Dimensión 3. Profesionalidad

<i>Dimensión 2. Profesionalidad</i>					
		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	46	25,3	25,3	25,3
	Medio	112	61,5	61,5	86,8
	Alto	24	13,2	13,2	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 9.

Niveles de la dimensión Profesionalidad



Se precisa que el 25,27% ostenta un nivel bajo de la dimensión profesionalidad, el 61,54% nivel medio y el 13,19% n. alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se concluyó que el n. de la dimensión profesionalidad de nivel Medio

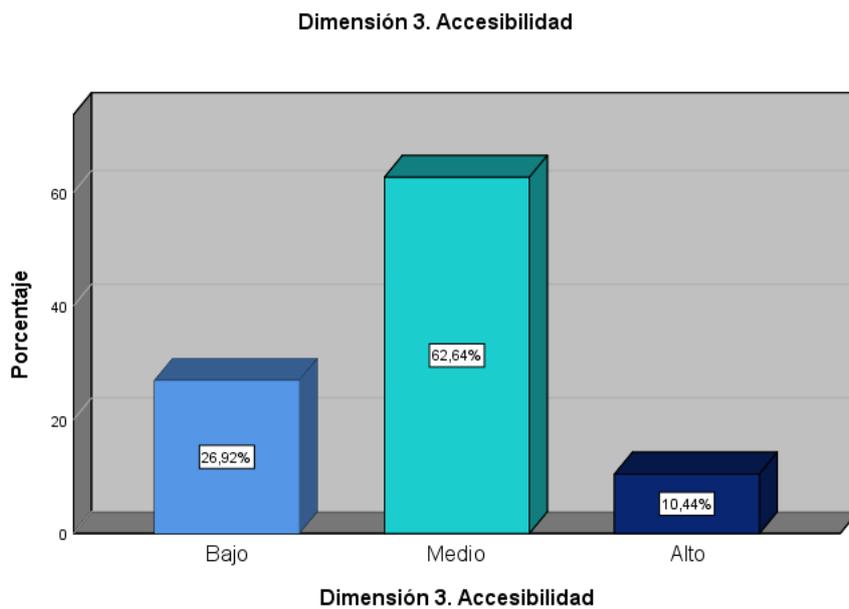
Tabla 15

Frecuencias de la Dimensión 3. Accesibilidad

<i>Dimensión 3. Accesibilidad</i>		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	49	26,9	26,9	26,9
	Medio	114	62,6	62,6	89,6
	Alto	19	10,4	10,4	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 10.

Niveles de la dimensión Accesibilidad



Se precisa que el 26,92% ostenta un n. bajo de la dimensión accesibilidad, el 62,64% nivel medio y el 10,44% nivel alto. El n. que prepondera es el nivel Medio, por lo que se concluyó que el n. de la dimensión accesibilidad es de nivel Medio

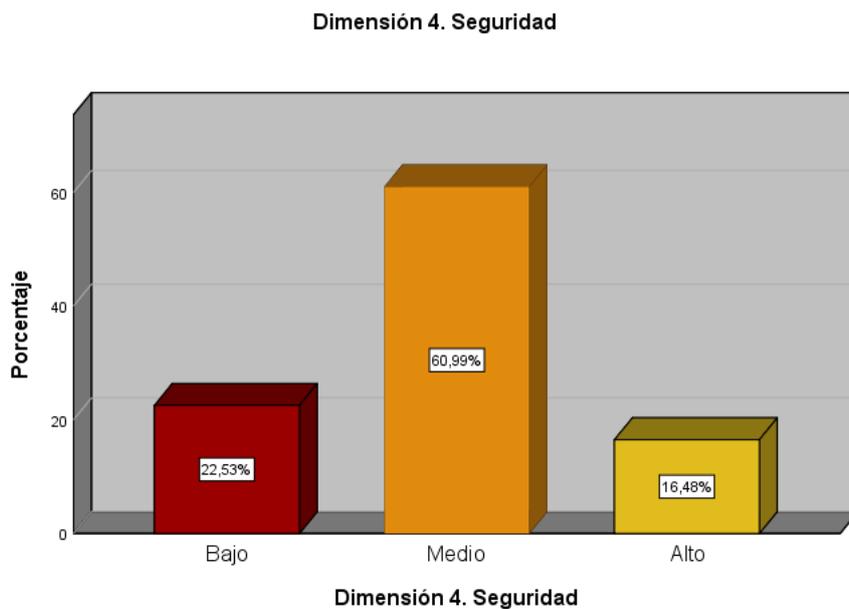
Tabla 16

Frecuencias de la Dimensión 4. Seguridad

<i>Dimensión 4. Seguridad</i>					
		Frec.	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	41	22,5	22,5	22,5
	Medio	111	61,0	61,0	83,5
	Alto	30	16,5	16,5	100,0
	Total	182	100,0	100,0	

Figura 11.

Niveles de la dimensión Seguridad



Se precisa que el 22,53% ostenta un nivel bajo de la dimensión seguridad, el 60,99% nivel medio y el 16,48,% nivel alto. El nivel que predomina es el nivel Medio, por lo que se concluyó que el nivel de la dimensión seguridad de nivel Medio

4.2 Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

Para la realización del análisis inferencial primeramente se procedió a realizar la prueba de normalidad con el test de Shapiro-Wilk, ya que la muestra fue 182 pacientes.

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H₁: Las variables Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes son distintas a la distribución normal.

H₀: Las variables Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes no son distintas a la distribución normal.

Tabla 17

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic	gl	Sig.	Estadístic	gl	Sig.
Dimensión 1. Selección	,306	182	,000	,780	182	,000
Dimensión 2. Programación	,261	182	,000	,801	182	,000
Dimensión 3. Adquisición	,332	182	,000	,739	182	,000
Dimensión 4. Almacenamiento y Distribución	,333	182	,000	,759	182	,000
Dimensión 5. Uso racional	,236	182	,000	,805	182	,000
Variable 1: Gestión de compras	,293	182	,000	,775	182	,000
Dimensión 1. Fiabilidad	,320	182	,000	,770	182	,000
Dimensión 2. Profesionabilidad	,326	182	,000	,768	182	,000
Dimensión 3. Accesibilidad	,341	182	,000	,754	182	,000
Dimensión 4. Seguridad	,313	182	,000	,777	182	,000
Variable 2: Satisfacción del Paciente	,257	182	,000	,786	182	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se ve que el p Valor = 0,000 < 0,05 indicando impugnar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Las variables Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes son distintas a la distribución normal. Por tanto se aplicó el rho se Spearman

Contrastación de hipótesis

se traza lo siguiente:

Altura de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de borde máximo de error.

Patrón de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se admite la hipótesis alterna H_a

Tabla 18

Nivel de coeficiente del Rho de Spearman

RANGO	RELACION
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No Existe relación entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₁: Existe relación entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Spearman:

Nivel de confiabilidad al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 19

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes

<i>Correlaciones</i>				
			Suma Variable	Suma Variable
			1: Gestión de	2: Satisfacción
			compras	del Paciente
Rho de	Variable 1: Gestión de	Coef. de correlación	1,000	,774**
Spearman	compras	Sig. (bilat.)	.	,000
		N.	182	182
	Variable 2: Satisfacción del	Coef. de correlación	,774**	1,000
	Paciente	Sig. (bilat.)	,000	.
		N.	182	182

Se puede percibir que la rho = 0,774 mostrando una correlación positiva considerable, de la misma forma se pudo ver que p = 0,000 mostrando que es menor al 0,05 el cual indica que impugnar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna que fue el siguiente: Existe relación entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₁: Existe una relación significativa entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Tabla 20

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la Selección y la Satisfacción de los pacientes

		<i>Correlaciones</i>	
		Suma Selección	Suma Variable 2: Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	Dimensión 1. Selección de Gestión	Coef. de correlación Sig. (bilat.) N.	1,000 .000 182
	Variable 2: Satisfacción del Paciente	Coef. de correlación Sig. (bilat.) N.	,639** .000 182

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

Se puede percibir que la rho = 0,639 mostrando una correlación positiva media, de la misma forma se pudo ver que p = 0,000 mostrando que es menor al 0,05 el cual indica que impugnar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna que fue el siguiente: Existe una relación significativa entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₁: Existe relación entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Tabla 21

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes

<i>Correlaciones</i>			Suma	Suma Variable
			Programación	2: Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	Dimensión 2. Programación de la gestión	Coef. de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N.	182	182
	Variable 2: Satisfacción del Paciente	Coef. de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N.	182	182

Se puede percibir que la rho = 0,757 mostrando una correlación positiva considerable, de la misma forma se pudo ver que p = 0,000 mostrando que es menor al 0,05 el cual indica que impugnar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna que fue el siguiente: Existe relación entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₁: Existe relación entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Tabla 22

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes.

Correlaciones

			Suma	Suma Variable
			Adquisición	2: Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	Dimensión 3. Adquisición	Coef. de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N.	182	182
Variable 2: Satisfacción del Paciente		Coef. de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N.	182	182

Se puede percibir que la $\rho = 0,547$ mostrando una correlación positiva media, de la misma forma se pudo ver que $p = 0,000$ mostrando que es menor al 0,05 el cual indica que impugnar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna que fue el siguiente: Existe relación entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₁: Existe relación entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Tabla 23

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes.

Correlaciones

			Suma	Suma Variable
			Almacenamiento	2: Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	Dimensión 4. Almacenamiento	Coef. de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N.	182	182
	Variable 2: Satisfacción del Paciente	Coef. de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N.	182	182

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

Se puede percibir que la rho = 0,771 mostrando una correlación positiva media, de la misma forma se pudo ver que p = 0,000 mostrando que es menor al 0,05 el cual indica que impugnar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna que fue el siguiente: Existe relación entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

H₁: Existe relación entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

Tabla 24

Correlación de Spearman y nivel de significancia entre Uso racional y la Satisfacción de los pacientes.

Correlaciones

		Variable 2:	
		Uso racional	Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	Dimensión 5. Uso racional	1,000	,596**
			,000
		182	182
Variable 2: Satisfacción del Paciente	Coef. de correlación	,596**	1,000
		,000	.
		182	182

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

Se puede percibir que la $\rho = 0,596$ mostrando una correlación positiva media, de la misma forma se pudo ver que $p = 0,000$ mostrando que es menor al 0,05 el cual indica que impugnar la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna que fue el siguiente: Existe relación entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

4.2. Discusión

De acuerdo al objetivo general. Los resultados descriptivos indican que el 53,30% tiene el nivel medio es el nivel que predomina, por lo que se concluyó que el nivel de la variable Gestión de compras es de nivel Medio esto requiere decir que la Selección de los medicamentos, la Programación de las compras, el nivel de Adquisición de dichos medicamentos y el sistema de Almacenamiento y de distribución y el uso racional de medicamentos, todavía tiene que mejorar, porque tiene un nivel medio. Este hallazgo es similar a los resultados de Barahona (2017) en su tesis sobre satisfacción del cliente quien concluyó que tiene un nivel intermedio. Igualmente, los resultados inferenciales indican que la $\rho = 0,774$ mostrando una correlación positiva considerable, de la misma forma se pudo ver que $p = 0,000$ por lo que se asume que existe relación entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021. Este hallazgo es similar a los resultados de Rojas, (2017) quien investigó sobre El suministro de medicamentos y su impacto en la satisfacción del paciente concluyendo que existe influencia del suministro de medicamentos en la satisfacción del paciente. También es similar a los resultados de Rodríguez (2020) en su estudio el cual tiene como título El impacto de la gestión del provisión de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del centro de salud "Yugoslavia", Nuevo Chimbote-2020, quien concluyó que existe relación de gestión del provisión de medicamentos en la satisfacción de los pacientes

De acuerdo al objetivo específico 1 , Los resultados descriptivos indican que el nivel que predomina es el nivel medio con 57,14% esto quiere decir que la selección de Medicamentos genéricos, Medicamentos esenciales y Medicamentos de mayor demanda no están seleccionados como debe de ser todavía necesita mejorar .Este hallazgo es similar a los resultados de Arteaga y Parra (2020) en su tesis en Ecuador, sobre satisfacción del usuario en un hospital de Manabí, quien concluyó que el nivel fue intermedio. Los resultados inferenciales indican que la $\rho = 0,639$ mostrando una correlación positiva media, de la misma forma se pudo ver que $p = 0,000$ por lo que se asume que

existe una relación significativa entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

De acuerdo al objetivo específico 2. Los resultados descriptivos indican que el nivel que predomina es el nivel medio con 50,55%, significa que la programación de las compras de Cantidades requeridas, Control de Fechas de entrega y Seguimiento del stock no están siendo gestionados como debe ser se necesita mejorar. Este hallazgo es similar a los resultados de Alcívar (2019) en su tesis en Ecuador, sobre satisfacción de los usuarios quien concluyó que el nivel es medio. Igualmente, los resultados inferenciales indican que la $\rho = 0,757$ mostrando una correlación positiva considerable, de la misma forma se pudo ver que $p = 0,000$ estos resultados indican que Existe relación entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021. Este hallazgo es similar a los resultados de Montenegro (2018) sobre opiniones de Satisfacción en Usuarios de Farmacias y Boticas – Chiclayo Perú, quien concluyó que existe un nivel medio de Satisfacción en Usuarios.

De acuerdo al objetivo específico 3. Los resultados descriptivos indican que el nivel que predomina es el nivel bajo 52,75% esto indica que la adquisición de los medicamentos como es la liquidación de medicamentos, estado de entrega de los medicamentos, el conocimiento de los proveedores disponibles tienen mucho que mejorar porque tienen un nivel bajo. Este hallazgo es similar a los resultados de Toral et al (2019) en su estudio sobre satisfacción de los pacientes, quien concluyó que el nivel de satisfacción fue de nivel medio. Igualmente, los resultados inferenciales indican que la $\rho = 0,547$ mostrando una correlación positiva media, de la misma forma se pudo ver que $p = 0,000$ por lo que se asume que Existe relación entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.. Este hallazgo es similar a los resultados de la cruz (2019) quien concluyó que el nivel de satisfacción del paciente es de nivel medio.

De acuerdo al objetivo específico 4. Los resultados descriptivos indican que el nivel que predomina es el nivel medio con 60,99% , esto indica que el nivel de almacenamiento y distribución tiene que mejorar referente a buscar el personal idóneo , mejorar la infraestructura del área, buscando destrezas en el manejo de técnicas de almacenamiento. Igualmente, los resultados inferenciales indican que la $\rho = 0,771$ mostrando una correlación positiva media, de la misma forma se pudo ver que $p = 0,000$ por estos resultados se sume que existe relación existe entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021. Este hallazgo es similar a los resultados de Arciniega (2019) en su estudio el cual lleva por título Gestión de compras farmacéuticas y la satisfacción del usuario, quien concluyó que existe relación entre las variables gestión de compras y satisfacción de usuario

De acuerdo al objetivo específico 5. Los resultados descriptivos indican que el nivel que predomina es el nivel medio con 46,15% , indicando que el uso racional en la gestión de adquisiciones tiene que mejorar en su prescripción apropiada, debe mejorar también en la disponibilidad oportuna de medicamentos, en contar con medicamento eficientes, seguro y de calidad, todo esto debe mejorar . Igualmente, los resultados inferenciales indican que la $\rho = 0,596$ mostrando una correlación positiva media, de la misma forma se pudo ver que $p = 0,000$ sumiendo que existe relación entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021. Este hallazgo es similar a los resultados de Tomairo (2018) realizo un estudio denominado Gestión de medicamentos y satisfacción de los usuarios concluyendo que existe relación entre ambas variables

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. De acuerdo a la hipótesis general y habiendo realizado las pruebas estadísticas se concluye que existe relación entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021. Lo que significa que mejor gestión de compras mayor satisfacción de los pacientes.

2. De acuerdo a la hipótesis específica 1. y habiendo realizado las pruebas estadísticas se concluye que existe una relación significativa entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

3. De acuerdo a la hipótesis específica 2. y habiendo realizado las pruebas estadísticas se concluye que : Existe relación entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

4. De acuerdo a la hipótesis específica 3 y habiendo realizado las pruebas estadísticas se concluye que: Existe relación entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

5. De acuerdo a la hipótesis específica 4. y habiendo realizado las pruebas estadísticas se concluye que existe relación existe entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

6. De acuerdo a la hipótesis específica 5. y habiendo realizado las pruebas estadísticas se concluye que existe relación entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021.

5.2 Recomendaciones

1. De acuerdo a la primera conclusión, Existe relación entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes se recomienda al director del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, comunicar al área de Farmacia desarrollar un plan de mejora de gestión de compra de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes
2. De acuerdo a la segunda conclusión . Existe una relación significativa entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción se recomienda al área de Farmacia del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, considerar en el plan de desarrollo de mejora de gestión de compra de productos farmacéuticos considerar capacitaciones sobre selección de productos farmacéuticos de ese modo se estará elevando el nivel de satisfacción de los pacientes.
3. De acuerdo a la tercer conclusión, existe relación entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes, se recomienda al área de Farmacia del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, considerar en el plan de desarrollo de mejora de gestión de compra de productos farmacéuticos considerar capacitaciones sobre la Programación, de ese modo se estará elevando el nivel de satisfacción de los pacientes.
4. De acuerdo a la cuarta conclusión Existe relación entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes, se recomienda al área de farmacia del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, considerar en el plan de desarrollo de mejora de gestión de compra de productos farmacéuticos considerar capacitaciones sobre la Adquisición, de ese modo se estará elevando el nivel de satisfacción de los pacientes.
5. De acuerdo a la cuarta conclusión. Existe relación existe entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes, se recomienda al área de farmacia del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, considerar en el plan de desarrollo de mejora de gestión de compra de productos farmacéuticos considerar

capacitaciones sobre Almacenamiento / distribución, de ese modo se estará elevando el nivel de satisfacción de los pacientes.

6. De acuerdo a la quinta conclusión. Existe relación entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes , se recomienda al área de farmacia del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, considerar en el plan de desarrollo de mejora de gestión de compra de productos farmacéuticos considerar capacitaciones sobre Uso racional hacia sus pacientes, de ese modo se estará elevando el nivel de satisfacción de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, J. (2014). La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos Modelos de Gestión. *Sinergia e innovación*, 2(1), 160-228. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/219>
- Arias B., Aylas T., Poma I. & Ramos C. (2018). Calidad en las empresas del sector comercial de productos farmacéuticos en la Región Junín. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8280>
- Asencio C., González A, & Lozano R. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 231-250. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182017000100231
- Azuero-Rodríguez, A. R. (2020). Evaluación epistemológica a la teoría de la burocracia de Max Weber. *Revista Espacios*. Vol. 41 (45).
- Becerra C. y Condori B. (2020). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 658-663. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es/>
- Bejar, M., & Rea, M. (2019). La gestión del marketing y la venta al detalle en las farmacias tradicionales del Ecuador. *Revista Espacios*, 40(40). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404007.html>
- Beltrán, J. C., Caicedo, S. L. P., & Bautista, S. E. C. (2020). Las TIC generadoras de valor en las empresas del sistema moda de la ciudad de Cúcuta. *Visión Internacional (Cúcuta)*, 88-97.
- Blas-B., Matzumura-K., & Gutiérrez-C.(2020). Frecuencia y causas de suspensión de cirugías ginecológicas y satisfacción de las pacientes: Hospital III ESSALUD, Lima, Perú. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 71(4), 356-364. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0034-74342020000400004&script=sci_abstract&tlng=en
- Bill Bleuel (2017) A Two-Factor Theory of Customer Satisfaction. <http://thecustomerinstitute.blogspot.com/2010/03/two>

- Cáceres, N. & Miramira, W. (2020). Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú. *Industrial data*, 23(1), 53-72. <https://revistas.gnbit.net/index.php/idata/article/view/16265>
- Canchero R., Matzumura K., & Gutiérrez C. (2019, April). Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 80, No. 2, pp. 177-182). UNMSM. Facultad de Medicina. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000200007&script=sci_arttext&tlng=pt
- Cárdenas E. (2017). Mejoramiento del proceso de gestión de compras e inventarios en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos y de consumo masivo. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3378>
- Cárdenas R. & Osorio B. (2017). Manual de procesos de servicios farmacéuticos: distribución de medicamentos del Instituto de Seguro Social. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1676&context=administracion_de_empresas
- Castro S. & Cadena-Antonio, G. (2017). Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(4), 271-278. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
- Fernández O., Revilla V. , Kolevic R. , Cabrejos C.(2019,). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 80, No. 2, pp. 188-192). UNMSM. Facultad de Medicina. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000200009&script=sci_arttext&tlng=en
- Gayo, G. , & López, J. (2020). Salud y privación farmacéutica en España. Una devaluación de la ciudadanía social. *Gerencia y Políticas de Salud*, 19, 1-19. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/27064/24648>
- González, J. C. (2021). La burocracia absurdamente perfecta: Una revisión de la interpretación de Franz Kafka a partir de Max Weber. *ACTIO NOVA: Revista de Teoría de la Literatura y Literatura Comparada*, (5), 133-161.
- Gutiérrez C., Espitia N. , Avila C. y Lozano F.(2021). Impacto de la pandemia por covid-19 a una empresa comercializadora de productos farmacéuticos en Colombia

- (Bachelor's thesis, Especialización en Gerencia Procesos de Calidad e Innovación Virtual). <http://repository.ean.edu.co/handle/10882/10782>
- Hernández M. (2017). Elaboración de una propuesta para la gestión de medicamentos e insumos médicos en el centro de acopio del Centro Cristiano Internacional Josué en base al Manual de Procesos para la Gestión de Suministro de Medicamentos del MSP (Bachelor's thesis, Quito: UCE). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14030>
- Jorge Eduardo, B. A., Jorge Manuel, P. M., Yoan, P. O., Naida Yoanka, R. Q., & Daniel, T. T. (2021, March). Satisfacción de pacientes atendidos por la covid-19 en el Hospital Manuel Fajardo Rivero. In *aniversariocimeq2021*. <https://aniversariocimeq2021.sld.cu/index.php/ac2021/Cimeq2021/paper/view/199>
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2012). Dirección de marketing.
- Lara-Alvarez, J. , Hermoza-Moquillaza, R., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000300145&script=sci_abstract&tlng=en
- Livias, A. ., MIRAVALL, R. M. O., Roncal, R. V., & Barreto, I. B. Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa. *Revista de Salud Pública*, 24(1), 73-82. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/27378>
- López Viteri, J. R., & Reátegui Campos, A. Actitud, comportamiento e intención de compra de los consumidores finales hacia la publicidad en redes sociales de productos farmacéuticos OTC en San Borja, Lima. Caso aplicado: MiFarma, Inkafarma, Boticas y Salud y Universal. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626121>
- Mardones, M., Bravo, R., Gunckel, R., Córdova, L., & Torres, C. (2020). Resultados posoperatorios y satisfacción en pacientes operados de cirugía ortognática durante los años 2011-2018 en Hospital San José, Chile. *Revista de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello*, 80(4), 453-460. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-48162020000400453&script=sci_arttext&tlng=p

- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci_arttext
- Montiel Rivera, T. A. (2017). Plan estratégico en la adquisición de medicamentos en el hospital general Guasmo Sur (Master's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Dirección de Posgrado). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22771>
- Nole, J. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 18(2), 413-420. <http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/2677>
- Parrales, E. , Lara, W., Zambrano, L., & Parrales, I.. (2020). venta y distribución de productos farmacéuticos de laboratorios indunidas mediante una aplicación móvil para facilitar la gestión en la ciudad de guayaquil. *Revista Pertinencia Académica*. ISSN 2588-1019, 4(2), 73-87. <http://revista-academica.utb.edu.ec/index.php/pertacade/article/view/211>
- Piñan, T. , & Bardales, J. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en microrredes de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1182-1202. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148>
- Robayo Muela, E.(2020). Modelo de control presupuestario aplicado a los costos de manufactura de productos farmacéuticos ecuatorianos (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7846>
- Rodrigo T. (2018). Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital ii Tarapoto-Essalud, Perú. *Archivos de Medicina (1657-320X)*, 18(2). <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authType=crawler&jrnl=1657320X&AN=135383510&h=9tNeQebWyCgbSTNZD03h3rTxP8h8DONdBz0Fmzf213oHibxSFOrAv0A0y6RF%2FVxUA2nIQcLdqR5vWu5jUsd2RA%3D%3D&crl=c>

- Sánchez, T., & Alexander, G. (2018). Gestión administrativa y rotación de los productos farmacéuticos en el almacén de la empresa botica Cipress SAC Lima 2018. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1001>
- Sanz T., Garrido Pérez, L., & Caro Domínguez, C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enfermería Nefrológica*, 20(1), 66-75. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009
- Sepúlveda S. Rivas R., Dominguez, A., Carmona, S., Hernandez, C., & Canca-S., J. C. (2019). Herramienta de medición de la satisfacción de pacientes oncológicos en tratamiento con quimioterapia en régimen ambulatorio SAMBO-14. *Psicooncología*, 16(2), 345. <https://revistas.ucm.es/index.php/PSIC/article/download/65595/4564456551945>
- Tinitana, R., Gallardo, N., Mora, M. y Cueva, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 136-159. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>
- Torres Santillán, C. M. (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, marzo, 2019 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-UNTRM. EPG).
- Torreblanca, J., Tejera, B., García, M., del Prado Ll., J. R., Cantarero, T., & Camacho, E. F. (2012). Análisis y minimización del riesgo de rotura de stock aplicado a la gestión en farmacia hospitalaria. *Farmacia Hospitalaria*, 36(3), 130-134. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113063431100119X>
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González-L., Montiel Á., Gutierrez I., Romero, M. ... & Campos-Navarroy, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257. <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- <http://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/ds014-2011-minsa.pdf>

ANEXOS Y/O APÉNDICES

Anexo 1: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COMPRAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y marca la alternativa que cree conveniente de acuerdo a las siguientes alternativas

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

V1. Gestión de compras

Ítems	1	2	3	4	5
Selección					
1. En la farmacia del hospital se encuentran Medicamentos genéricos					
2. En la farmacia del hospital se encuentran Medicamentos esenciales					
3. Se encuentran disponibles Medicamentos de mayor demanda					
Programación					
4. Los medicamentos siempre están disponibles la Cantidad que se requiere					
5. En caso falta un medicamento se soluciona en la brevedad posible					
6. Generalmente no falta medicamentos en el stock					
Adquisición					
7. Siempre entregan todos los medicamentos prescritos en la receta					
8. El Estado de entrega de los medicamentos es buena					
9. Entregan todos los medicamentos el mismo día de su atención					
Almacenamiento / distribución					
10. Cuentan con el Personal idóneo					
11. Se cuenta con la Infraestructura adecuada					
12. Se cumple las buenas prácticas de almacenamiento					
Uso racional					
13. El personal orienta sobre el uso adecuado del medicamento					
14. Siempre existe una disponibilidad oportuna de medicamentos					
15. Los medicamentos son seguros y de calidad					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES

Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y marca la alternativa que cree conveniente de acuerdo a las siguientes alternativas

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	indeciso	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo

V2. Satisfacción del paciente

Ítems	1	2	3	4	5
Fiabilidad					
1. Existe disponibilidad de productos					
2. Siempre se otorga una Orientación al paciente					
3. Las dudas de los clientes son aclarados					
4. El Horario de atención es accesible para los pacientes					
Profesionalidad					
5. Se explica claramente al paciente usuario sobre los servicios que se otorgan					
6. Siempre se Absuelven dudas y consultas de los clientes					
7. En general la Atención es eficiente					
8. Los empleados son amables y poseen buen trato					
Accesibilidad					
9. Los pacientes acceden fácilmente acceder al servicio					
10. Los precios de los medicamentos son moderados					
11. El hospital está ubicado en lugar accesible					
Seguridad					
12. Existe la confianza de adquirir los productos					
13. Los ambientes son limpios y ordenados					
14. Se mantiene en reserva aspectos que confiaron los clientes					
15. El personal de salud se encuentra capacitado					

Anexo 3: Validez y Confiabilidad del instrumento

GESTIÓN DE COMPRAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA-ROD. DE MENDOZA DICIEMBRE 2021

Cuestionario de la Variable 1 : Gestión de compras

Tabla

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	7,6
	Excluido ^a	375	92,4
	Total	406	100,0

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

Tabla 19

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	15

Cuestionario de la Variable 2 : la satisfacción en pacientes del hospital

Tabla 20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	7,6
	Excluido ^a	375	92,4
	Total	406	100,0

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

Tabla 21

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,902	15

Anexo 4: Base de datos

Nº	Variable 1: Gestión de compras														
	Selección			Programación			Adquisición			Almacenamiento/distribución			Uso racional		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	3	1	4	5	4	4	1	1	4	2	3	3	2	4
2	1	5	4	1	1	2	5	2	3	5	1	1	5	5	1
3	4	2	5	4	1	2	5	2	4	2	5	1	2	5	2
4	5	4	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	4	1	4
5	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
8	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
9	1	2	3	1	1	2	3	2	5	2	3	1	2	3	2
10	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
11	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
12	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3
13	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
14	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
15	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3
16	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
17	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
18	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2
19	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
20	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2
21	2	3	5	2	2	3	5	3	2	3	5	2	3	5	3

22	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
23	1	3	4	1	1	3	4	3	1	3	4	1	3	4	3
24	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2
25	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1
26	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
27	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
28	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2
29	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
30	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
31	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3
32	2	5	2	4	1	2	5	2	4	1	2	5	2	4	1
33	3	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	3	4	1	3
34	4	2	5	4	4	4	2	5	4	4	4	2	5	4	4
35	5	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	4	1	5	5
36	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	1	2	5	4	4	1	2	5	4	4	1	2	5	4
39	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
40	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1
41	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2
42	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
43	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4
44	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
45	4	1	2	3	4	4	1	2	3	4	4	1	2	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
48	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5
49	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4
50	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3

51	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3
52	2	3	5	2	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	2
53	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5
54	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1
55	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2
56	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3
57	4	1	2	5	4	4	1	2	5	4	4	1	2	5	4
58	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
59	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1
60	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2
61	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
62	1	3	2	4	4	1	3	2	4	4	1	3	2	4	4
63	2	3	1	4	5	4	4	1	1	4	2	3	3	2	4
64	1	5	4	1	1	2	5	2	3	5	1	1	5	5	1
65	4	2	5	4	1	2	5	2	4	2	5	1	2	5	2
66	5	4	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	4	1	4
67	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
70	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
71	1	2	3	1	1	2	3	2	5	2	3	1	2	3	2
72	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
73	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
74	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3
75	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
76	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
77	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3
78	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
79	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4

80	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2
81	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
82	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2
83	2	3	5	2	2	3	5	3	2	3	5	2	3	5	3
84	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
85	1	3	4	1	1	3	4	3	1	3	4	1	3	4	3
86	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2
87	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1
88	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
89	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
90	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2
91	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
92	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
93	2	3	1	4	5	4	4	1	1	4	2	3	3	2	4
94	1	5	4	1	1	2	5	2	3	5	1	1	5	5	1
95	4	2	5	4	1	2	5	2	4	2	5	1	2	5	2
96	5	4	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	4	1	4
97	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
100	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
101	1	2	3	1	1	2	3	2	5	2	3	1	2	3	2
102	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
103	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
104	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3
105	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
106	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
107	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3
108	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2

109	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
110	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2
111	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
112	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2
113	2	3	5	2	2	3	5	3	2	3	5	2	3	5	3
114	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
115	1	3	4	1	1	3	4	3	1	3	4	1	3	4	3
116	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2
117	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1
118	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
119	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
120	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2
121	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
122	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
123	2	3	1	4	5	4	4	1	1	4	2	3	3	2	4
124	1	5	4	1	1	2	5	2	3	5	1	1	5	5	1
125	4	2	5	4	1	2	5	2	4	2	5	1	2	5	2
126	5	4	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	4	1	4
127	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
130	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
131	1	2	3	1	1	2	3	2	5	2	3	1	2	3	2
132	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
133	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
134	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3
135	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
136	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
137	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3

138	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
139	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
140	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2
141	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
142	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2
143	2	3	5	2	2	3	5	3	2	3	5	2	3	5	3
144	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
145	1	3	4	1	1	3	4	3	1	3	4	1	3	4	3
146	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2
147	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1
148	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
149	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
150	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2
151	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
152	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
153	2	3	1	4	5	4	4	1	1	4	2	3	3	2	4
154	1	5	4	1	1	2	5	2	3	5	1	1	5	5	1
155	4	2	5	4	1	2	5	2	4	2	5	1	2	5	2
156	5	4	1	5	5	4	1	4	5	4	1	5	4	1	4
157	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
160	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
161	1	2	3	1	1	2	3	2	5	2	3	1	2	3	2
162	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
163	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
164	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3
165	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
166	4	1	2	3	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1

167	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3
168	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
169	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
170	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2
171	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
172	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2
173	2	3	5	2	2	3	5	3	2	3	5	2	3	5	3
174	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
175	1	3	4	1	1	3	4	3	1	3	4	1	3	4	3
176	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2
177	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1
178	4	1	2	5	4	1	2	1	4	1	2	4	1	2	1
179	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
180	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2
181	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
182	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2

Nº	Variable 2: Satisfacción del Paciente														
	Fiabilidad				Profesionalidad					Accesibilidad		Seguridad			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	2	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	1	4
2	3	4	5	4	2	5	1	2	1	1	2	3	3	3	1
3	2	5	4	1	2	2	1	2	4	1	2	4	2	3	4
4	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5
5	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	5	2	5
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
9	2	3	1	1	2	2	1	2	5	1	2	1	2	3	1
10	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
11	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
12	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4
13	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	3	5
14	1	2	3	4	1	1	4	1	3	4	1	4	1	2	3
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2
16	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2
17	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
18	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3
21	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2
22	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5

23	3	4	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	4	1
24	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2
25	1	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	2	3
26	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	1	2	5
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1
29	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
30	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
31	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	2	4
32	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	5	4	5	2
33	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2
34	1	2	4	2	2	1	2	4	2	2	1	2	4	2	2
35	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
36	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
41	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4
42	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
43	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
44	5	1	5	2	5	5	1	5	2	5	5	1	5	2	5
45	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1
46	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
49	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2

52	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
53	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
54	1	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	3
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
56	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
57	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
60	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4
61	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
62	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3
63	1	2	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	1	4
64	3	4	5	4	2	5	1	2	1	1	2	3	3	3	1
65	2	5	4	1	2	2	1	2	4	1	2	4	2	3	4
66	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5
67	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	5	2	5
70	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	2	3	1	1	2	2	1	2	5	1	2	1	2	3	1
72	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
73	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
74	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4
75	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	3	5
76	1	2	3	4	1	1	4	1	3	4	1	4	1	2	3
77	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2
78	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2
79	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
80	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4

81	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
82	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3
83	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2
84	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
85	3	4	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	4	1
86	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2
87	1	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	2	3
88	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	1	2	5
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1
91	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
92	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
93	1	2	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	1	4
94	3	4	5	4	2	5	1	2	1	1	2	3	3	3	1
95	2	5	4	1	2	2	1	2	4	1	2	4	2	3	4
96	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5
97	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	5	2	5
100	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	2	3	1	1	2	2	1	2	5	1	2	1	2	3	1
102	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
103	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
104	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4
105	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	3	5
106	1	2	3	4	1	1	4	1	3	4	1	4	1	2	3
107	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2
108	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2
109	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5

110	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4
111	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
112	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3
113	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2
114	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
115	3	4	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	4	1
116	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2
117	1	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	2	3
118	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	1	2	5
119	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
120	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1
121	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
122	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
123	1	2	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	1	4
124	3	4	5	4	2	5	1	2	1	1	2	3	3	3	1
125	2	5	4	1	2	2	1	2	4	1	2	4	2	3	4
126	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5
127	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	5	2	5
130	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	2	3	1	1	2	2	1	2	5	1	2	1	2	3	1
132	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
133	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
134	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4
135	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	3	5
136	1	2	3	4	1	1	4	1	3	4	1	4	1	2	3
137	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2
138	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2

139	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
140	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4
141	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
142	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3
143	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2
144	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
145	3	4	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	4	1
146	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2
147	1	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	2	3
148	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	1	2	5
149	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
150	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1
151	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
152	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
153	1	2	4	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5	1	4
154	3	4	5	4	2	5	1	2	1	1	2	3	3	3	1
155	2	5	4	1	2	2	1	2	4	1	2	4	2	3	4
156	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5
157	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	5	2	5
160	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
161	2	3	1	1	2	2	1	2	5	1	2	1	2	3	1
162	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
163	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
164	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4
165	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	3	5
166	1	2	3	4	1	1	4	1	3	4	1	4	1	2	3
167	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2

168	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2
169	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
170	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4
171	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
172	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3
173	3	5	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2
174	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5
175	3	4	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	4	1
176	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2
177	1	2	3	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	2	3
178	1	2	5	4	1	1	4	1	5	4	1	4	1	2	5
179	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
180	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1
181	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2
182	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3

Anexo 5: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de Compras de Productos Farmacéuticos y Satisfacción en Pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021

Titulo	Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Gestión de compras de productos farmacéuticos y la satisfacción en pacientes del hospital maría auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021	Problema general	Hipótesis General	Objetivo general	Variable 1 Gestión de compras	Selección	Tipo: Aplicada Métodos: Hipotético deductivo Diseño: No experimental Población: Está constituido pacientes atendidos en el mes de diciembre 2021 en el hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza. Un total de 344 pacientes Muestra: 182 pacientes atendidos en el mes de diciembre 2021 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Entrevista y cuestionario Métodos de análisis de
	¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?	Existe relación entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Determinar la relación que existe entre la Gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021		Programación	
	Problema Especifica	Hipótesis Especifica	Objetivos específicos	Variable 2 Satisfacción del Paciente	Adquisición	
	¿Cuál es la relación que existe entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?	Existe relación entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Determinar la relación que existe entre la Selección de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?		Almacenamiento / distribución	
¿Cuál es la relación que existe entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?	Existe relación entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Determinar relación que existe entre la Programación de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Uso racional			
¿Cuál es la relación que existe entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?	Existe relación entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Determinar la relación que existe entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Fiabilidad			
¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?	Existe relación entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Determinar la relación que existe entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Profesionalidad			
¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?	Existe relación entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Determinar la relación que existe entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Accesibilidad			
¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?	Existe relación entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Determinar la relación que existe entre la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021	Seguridad			

	<p>entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021??</p>	<p>farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021</p> <p>Existe relación entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021</p> <p>Existe relación entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021</p>	<p>existe entre la Adquisición de la gestión de compras de productos farmacéuticos y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Almacenamiento / distribución y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Uso racional y la Satisfacción de los pacientes del hospital María Auxiliadora-Rodríguez de Mendoza, 2021</p>			<p>investigación: <i>Estadística descriptiva</i> Tabla de distribución de frecuencia</p> <p><i>Estadística inferencial</i> Rho de spearman</p>
--	---	--	--	--	--	--

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Gustavo Jiraldo Gamarra

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario: Gestión de Compras de Productos Farmacéuticos y la Satisfacción en Pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021, diseñado por: Lisvany Grandez Zoto y Camelia Mercedes Guerrero Espinoza, cuyo propósito es medir la relación entre la gestión de compras de productos farmacéuticos y la satisfacción en pacientes, el cual será aplicado a pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez De Mendoza, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

GESTIÓN DE COMPRAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - RODRÍGUEZ DE MENDOZA 2021.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Br. Grandez Zoto, Lisvany

Br. Guerrero Espinoza Camelia Mercedes

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Variable Independiente: Gestión de compras de productos farmacéuticos	Selección	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos genéricos • Medicamentos esenciales • Medicamentos de mayor demanda 	1 y 2	X	
	Programación	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidades requeridas • Control de Fechas de entrega • Seguimiento de los stock 	3,4 y 5	X	
	Adquisición	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de medicamentos • Estado de entrega de los medicamentos • Proveedores disponibles 	6 y 7	X	
	Almacenamiento / distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Personal idóneo • Infraestructura adecuada • Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento 	8 y 9	X	
	Uso racional	<ul style="list-style-type: none"> • Prescripción apropiada • Disponibilidad oportuna de medicamentos • Medicamento eficaz, seguro y de calidad 	10	X	
Variable Dependiente: Satisfacción de los	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de productos • Orientación al paciente • Capacidad de respuesta • Horario de atención 	13, 14 y 17	X	

Pacientes del Hospital María Auxiliadora	Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar de forma correcta y precisa el servicio • Absolver dudas y consultas • Atención eficiente • Amabilidad y buen trato 	11,12,13 y 14	X	
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil de acceder al servicio • Precios moderados • Ubicación del hospital 	15, 16 y 17	X	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza de adquirir los productos • Ambiente limpio y ordenado • Confidencialidad • Personal de salud capacitado 	18, 19 y 20	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas	Validación					Observaciones
	MA	BA	A	PA	NA	
Selección						
1. En la farmacia del hospital se encuentran Medicamentos genéricos	X					
2. En la farmacia del hospital se encuentran Medicamentos esenciales	X					
3. Se encuentran disponibles Medicamentos de mayor demanda	X					
Programación						
4. Los medicamentos siempre están disponibles la Cantidad que se requiere	X					
5. En caso falta un medicamento se soluciona en la brevedad posible	X					
6. Generalmente no falta medicamentos en el stock	X					
Adquisición						
7. Siempre entregan todos los medicamentos prescritos en la receta	X					
8. El Estado de entrega de los medicamentos es buena	X					
9. Entregan todos los medicamentos el mismo día de su atención	X					
Almacenamiento / distribución						

10. Cuentan con el Personal idóneo		X				
11. Se cuenta con la Infraestructura adecuada		X				
12. Se cumple las buenas prácticas de almacenamiento	X					
Uso racional						
13. El personal orienta sobre el uso adecuado del medicamento		X				
14. Siempre existe una disponibilidad oportuna de medicamentos	X					
15. Los medicamentos son seguros y de calidad	X					
TOTAL	12	3				

Preguntas Ítems	Validación					Observaciones
	MA	BA	A	PA	NA	
Fiabilidad						
1. ¿Existe disponibilidad de productos?	X					
2. ¿Siempre se otorga una Orientación al paciente?	X					
3. ¿Las dudas de los clientes son aclarados?	X					
4. ¿El Horario de atención es accesible para los pacientes?	X					
Profesionalidad						
5. ¿Se explica claramente al paciente usuario sobre los servicios que se otorgan?		X				
6. ¿Siempre se Absuelven dudas y consultas de los clientes?		X				
7. ¿En general la Atención es eficiente?	X					
8. ¿Los empleados son amables y poseen buen trato?	X					
9. ¿El personal de entrega del producto, se encuentra bien uniformado y con los EPI`S correspondientes?	X					
Accesibilidad						
10. ¿Los pacientes acceden fácilmente al servicio?		X				
11. ¿Los precios de los medicamentos son moderados?	X					
Seguridad						
12. ¿Existe la confianza de adquirir los productos?		X				
13. ¿Los ambientes son limpios y ordenados?	X					
14. ¿Se mantiene en reserva aspectos que confiaron los clientes?		X				
15. ¿El personal de salud se encuentra capacitado?	X					
TOTAL	10	5				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Jiraldó Gamarra Gustavo Javier

D.N.I.: 31677286

Fecha: 30/09/2021

Firma:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Gustavo Javier Jirald Gamarra, con DNI N° 31677286, de profesión Contador Público, grado académico Magister en Gestión Publico, con código de colegiatura 1112, labor que ejerzo actualmente como Especialista en Gestión de Recursos Públicos, en la Institución Ministerio de Economía y Finanzas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario: Gestión de Compras de Productos Farmacéuticos y la Satisfacción en Pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021, cuyo propósito es medir recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, a los efectos de su aplicación a (personal de farmacia, personal médico, administrativos, otros) del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 30 días del mes de setiembre del 2021

Apellidos y nombres: Jirald Gamarra Gustavo Javier **DNI:** 31677286 **Firma:**



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Roberto Carlos Celestino

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario: Gestión de Compras de Productos Farmacéuticos y la Satisfacción en Pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021, diseñado por: Lisvany Grandez Zoto y Camelia Mercedes Guerrero Espinoza, cuyo propósito es medir la relación entre la gestión de compras de productos farmacéuticos y la satisfacción en pacientes, el cual será aplicado a pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez De Mendoza, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

GESTIÓN DE COMPRAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - RODRÍGUEZ DE MENDOZA 2021.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Br. Grandez Zoto, Lisvany



Br. Guerrero Espinoza Camelia Mercedes

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Variable Independiente: Gestión de compras de productos farmacéuticos	Selección	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos genéricos • Medicamentos esenciales • Medicamentos de mayor demanda 	1 y 2	X	
	Programación	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidades requeridas • Control de Fechas de entrega • Seguimiento de los stock 	3,4 y 5	X	
	Adquisición	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de medicamentos • Estado de entrega de los medicamentos • Proveedores disponibles 	6 y 7	X	
	Almacenamiento / distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Personal idóneo • Infraestructura adecuada • Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento 	8 y 9	X	
	Uso racional	<ul style="list-style-type: none"> • Prescripción apropiada • Disponibilidad oportuna de medicamentos • Medicamento eficaz, seguro y de calidad 	10	X	
Variable Dependiente: Satisfacción de los	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de productos • Orientación al paciente • Capacidad de respuesta • Horario de atención 	13, 14 y 17	X	

Pacientes del Hospital María Auxiliadora	Profesionabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar de forma correcta y precisa el servicio • Absolver dudas y consultas • Atención eficiente • Amabilidad y buen trato 	11,12,13 y 14	X	
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil de acceder al servicio • Precios moderados • Ubicación del hospital 	15, 16 y 17	X	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza de adquirir los productos • Ambiente limpio y ordenado • Confidencialidad • Personal de salud capacitado 	18, 19 y 20	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas	Validación					Observaciones
	MA	BA	A	PA	NA	
Selección						
1. En la farmacia del hospital se encuentran Medicamentos genéricos	X					
2. En la farmacia del hospital se encuentran Medicamentos esenciales	X					
3. Se encuentran disponibles Medicamentos de mayor demanda	X					
Programación						
4. Los medicamentos siempre están disponibles la Cantidad que se requiere	X					
5. En caso falta un medicamento se soluciona en la brevedad posible		X				
6. Generalmente no falta medicamentos en el stock	X					
Adquisición						
7. Siempre entregan todos los medicamentos prescritos en la receta		X				
8. El Estado de entrega de los medicamentos es buena	X					
9. Entregan todos los medicamentos el mismo día de su atención		X				
Almacenamiento / distribución						

10. Cuentan con el Personal idóneo		X				
11. Se cuenta con la Infraestructura adecuada	X					
12. Se cumple las buenas prácticas de almacenamiento	X					
Uso racional						
13. El personal orienta sobre el uso adecuado del medicamento		X				
14. Siempre existe una disponibilidad oportuna de medicamentos	X					
15. Los medicamentos son seguros y de calidad	X					
TOTAL	10	5				

Preguntas Ítems	Validación					Observaciones
	MA	BA	A	PA	NA	
Fiabilidad						
1. ¿Existe disponibilidad de productos?	X					
2. ¿Siempre se otorga una Orientación al paciente?	X					
3. ¿Las dudas de los clientes son aclarados?	X					
4. ¿El Horario de atención es accesible para los pacientes?		X				
Profesionalidad						
5. ¿Se explica claramente al paciente usuario sobre los servicios que se otorgan?		X				
6. ¿Siempre se Absuelven dudas y consultas de los clientes?	X					
7. ¿En general la Atención es eficiente?	X					
8. ¿Los empleados son amables y poseen buen trato?	X					
9. ¿El personal de entrega del producto, se encuentra bien uniformado y con los EPI`S correspondientes?		X				
Accesibilidad						
10. ¿Los pacientes acceden fácilmente al servicio?		X				
11. ¿Los precios de los medicamentos son moderados?	X					
Seguridad						
12. ¿Existe la confianza de adquirir los productos?	X					
13. ¿Los ambientes son limpios y ordenados?	X					
14. ¿Se mantiene en reserva aspectos que confiaron los clientes?	X					
15. ¿El personal de salud se encuentra capacitado?		X				
TOTAL	10	5				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Roberto Carlos Celestino

D.N.I.: 42986397

Fecha: 30/09/2021

Firma:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Roberto Carlos Celestino, con DNI N° 42986397, de profesión Economista, grado académico Magister en Gestión Pública, con código de colegiatura 0255, labor que ejerzo actualmente como Director de Administración, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario: Gestión de Compras de Productos Farmacéuticos y la Satisfacción en Pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021, cuyo propósito es medir recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, a los efectos de su aplicación a (personal de farmacia, personal médico, administrativos, otros) del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
6. Calidad de redacción de los ítems.	X				
7. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
8. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
9. Congruencia con los indicadores.	X				
10. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 30 días del mes de setiembre del 2021

Apellidos y nombres: Roberto Carlos Celestino **DNI:** 42986397 **Firma:**



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Rocio del Pilar Cadillo Tello

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

Cuestionario: Gestión de Compras de Productos Farmacéuticos y la Satisfacción en Pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021, diseñado por: Lisvany Grandez Zoto y Camelia Mercedes Guerrero Espinoza, cuyo propósito es medir la relación entre la gestión de compras de productos farmacéuticos y la satisfacción en pacientes, el cual será aplicado a pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez De Mendoza, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

GESTIÓN DE COMPRAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA - RODRÍGUEZ DE MENDOZA 2021.

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Br. Grandez Zoto, Lisvany

Br. Guerrero Espinoza Camelia Mercedes

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Variable Independiente: Gestión de compras de productos farmacéuticos	Selección	<ul style="list-style-type: none"> • Medicamentos genéricos • Medicamentos esenciales • Medicamentos de mayor demanda 	1 y 2	X	
	Programación	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidades requeridas • Control de Fechas de entrega • Seguimiento de los stock 	3,4 y 5	X	
	Adquisición	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de medicamentos • Estado de entrega de los medicamentos • Proveedores disponibles 	6 y 7	X	
	Almacenamiento / distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Personal idóneo • Infraestructura adecuada • Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento 	8 y 9	X	
	Uso racional	<ul style="list-style-type: none"> • Prescripción apropiada • Disponibilidad oportuna de medicamentos • Medicamento eficaz, seguro y de calidad 	10	X	
Variable Dependiente:	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de productos • Orientación al paciente • Capacidad de respuesta 	13, 14 y 17	X	

Satisfacción de los Pacientes del Hospital María Auxiliadora		<ul style="list-style-type: none"> Horario de atención 			
	Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> Prestar de forma correcta y precisa el servicio Absolver dudas y consultas Atención eficiente Amabilidad y buen trato 	11,12,13 y 14	X	
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Fácil de acceder al servicio Precios moderados Ubicación del hospital 	15, 16 y 17	X	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza de adquirir los productos Ambiente limpio y ordenado Confidencialidad Personal de salud capacitado 	18, 19 y 20	X	

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas	Validación					Observaciones
	MA	BA	A	PA	NA	
Selección						
1. En la farmacia del hospital se encuentran Medicamentos genéricos	X					
2. En la farmacia del hospital se encuentran Medicamentos esenciales	X					
3. Se encuentran disponibles Medicamentos de mayor demanda	X					
Programación						
4. Los medicamentos siempre están disponibles la Cantidad que se requiere	X					
5. En caso falta un medicamento se soluciona en la brevedad posible	X					
6. Generalmente no falta medicamentos en el stock	X					
Adquisición						
7. Siempre entregan todos los medicamentos prescritos en la receta		X				

8. El Estado de entrega de los medicamentos es buena	X					
9. Entregan todos los medicamentos el mismo día de su atención		X				
Almacenamiento / distribución						
10. Cuentan con el Personal idóneo	X					
11. Se cuenta con la Infraestructura adecuada	X					
12. Se cumple las buenas prácticas de almacenamiento	X					
Uso racional						
13. El personal orienta sobre el uso adecuado del medicamento	X					
14. Siempre existe una disponibilidad oportuna de medicamentos	X					
15. Los medicamentos son seguros y de calidad	X					
TOTAL	13	2				

Preguntas	Validación					Observaciones
	MA	BA	A	PA	NA	
Ítems						
Fiabilidad						
1. ¿Existe disponibilidad de productos?	X					
2. ¿Siempre se otorga una Orientación al paciente?	X					
3. ¿Las dudas de los clientes son aclarados?	X					
4. ¿El Horario de atención es accesible para los pacientes?	X					
Profesionalidad						
5. ¿Se explica claramente al paciente usuario sobre los servicios que se otorgan?	X					
6. ¿Siempre se Absuelven dudas y consultas de los clientes?	X					
7. ¿En general la Atención es eficiente?	X					
8. ¿Los empleados son amables y poseen buen trato?	X					
9. ¿El personal de entrega del producto, se encuentra bien uniformado y con los EPI`S correspondientes?	X					
Accesibilidad						
10. ¿Los pacientes acceden fácilmente al servicio?	X					
11. ¿Los precios de los medicamentos son moderados?		X				
Seguridad						
12. ¿Existe la confianza de adquirir los productos?		X				
13. ¿Los ambientes son limpios y ordenados?	X					
14. ¿Se mantiene en reserva aspectos que confiaron los clientes?		X				
15. ¿El personal de salud se encuentra capacitado?	X					
TOTAL	12	3				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Rocío del Pilar Cadillo Tello

D.N.I.: 44930212

Fecha: 02/10/2021

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Roció del Pilar Cadillo Tello, con DNI N° 44930212, de profesión Contador Público, grado académico Magister en Gestión Pública, con código de colegiatura 2354, labor que ejerzo actualmente como Implantador SIAF, en la Institución Ministerio de Economía y Finanzas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario: Gestión de Compras de Productos Farmacéuticos y la Satisfacción en Pacientes del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2021, cuyo propósito es medir recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, a los efectos de su aplicación a (personal de farmacia, personal médico, administrativos, otros) del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
11. Calidad de redacción de los ítems.	X				
12. Amplitud del contenido a evaluar.	X				
13. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
14. Congruencia con los indicadores.	X				
15. Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado (X) BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 02 días del mes de octubre del 2021

Apellidos y nombres: Cadillo Tello Roció del Pilar DNI: 44930212

Firma:

