

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA



TESIS

**“RELACION DEL NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE
MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DE LAS FARMACIAS
EN IPRESS, LIMA 2025”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
EN GESTIÓN FARMACEUTICA Y ASUNTOS REGULATORIOS**

AUTOR:

QF. LEYDI NATALY OSORIO RAMOS

<https://orcid.org/0000-0002-3911-5089>

ASESOR:

Mg. SEBASTIAN ARMANDO. PASSANO DEL CARPIO

<https://orcid.org/0000-0002-0330-7142>

LIMA – PERÚ-2025

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 23-mar.-2025 5:21 p. m. -05
Identificador: 2622840590
Número de palabras: 4934
Entregado: 1

	Similitud según fuente
Índice de similitud	Internet Sources: 23% Publicaciones: 1% Trabajos del estudiante: N/A
23%	

RELACION DEL NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DE LAS FARMACIAS EN IPRESS, LIMA 2025 Por Leydi Nataly Osorio Ramos

5% match (Internet desde 07-ene.-2025)

<https://www.medwave.cl/investigacion/estudios/3004.html>

4% match (Internet desde 07-dic.-2023)

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9398/T061_72730723_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1

3% match ()

[Quispe Soto de Robles, Carmen Isabel. "Gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL en pandemia COVID-19, Lima 2021", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#)

3% match (Internet desde 13-may.-2024)

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10500/T061_42059869_T.pdf?isAllowed=y&sequence=1

2% match ()

[Gallardo Palma, Jonathan Julio. "Gestión de abastecimiento y la calidad del servicio de farmacia de una institución privada oncológica, 2022", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#)

1% match ()

[Mateo Mejía, Flor de María. "Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia en el puesto salud Ayacucho de Lima, 2023", 'Universidad Cesar Vallejo', 2023](#)

1% match ()

[Flores Villalobos, Diana. "Gestión de stock de medicamentos y nivel de satisfacción de pacientes en farmacia, hospital público de Tarapoto San Martín 2023", 'Universidad Cesar Vallejo', 2023](#)

1% match ()

[Huaman García, Edilbrando Marín. "Gestión de abastecimiento de productos farmacéuticos y la calidad del servicio de atención del hospital II EsSalud Huaraz, 2023", 'Universidad Cesar Vallejo', 2023](#)

1% match ()

[Gonzalez Bernal, Cesar Yeudi. "Plataforma de análisis de datos para la toma de decisiones en los procesos de abastecimiento y control de medicamentos de la Farmacia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2020](#)

1% match ()

[Rojas Vargas, Barinia Jimena. "Programación de abastecimiento de dispositivos médicos y la gestión logística del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#)

1% match (Internet desde 10-feb.-2022)

https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/4941/Tesis_Normas_Bioseguridad_Alumnos.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 20-ene.-2025)

<https://repositorio.umariana.edu.co/handle/20.500.14112/28518>

1% match (Internet desde 02-nov.-2022)

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5252/1/T-UIDE-0558.pdf>

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1.1. Determinación del problema El medicamento **tiene importantes beneficios para la salud de la** población **y para** su economía, **el acceso a medicamentos seguros, eficaces,** de calidad **y** asequibles **para todos** es esencial para promover la salud, pero la falta de acceso puede dar lugar a un aumento de la morbilidad y la

Índice

Índice	1
RESUMEN	3
ABSTRAC	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Determinación del problema	5
1.2. Formulación del problema:	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problema específico	6
1.3. Objetivos:	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivo específico	7
1.4. Justificación y alcance de la investigación	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes del estudio	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	11
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Definición de términos básicos	14
3. HIPOTESIS Y VARIABLES	15
3.1. Hipótesis	15
3.1.1. Hipótesis general	15
3.1.2. Hipótesis específico	15
3.2. Variables y su operacionalización	17
4. METODOLOGÍA	18
4.1. Enfoque de investigación	18
4.2. Tipo de investigación	18
4.3. Diseño de investigación	18
4.4. Método	18
4.5. Población y muestra	19

4.5.1. Población	19
4.5.2. Muestra	19
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información	20
4.7. Tratamiento estadístico de los datos	20
4.8. Consideraciones éticas	21
5. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	21
5.1. Recursos	21
5.2. Servicios	21
5.3. Presupuesto	22
5.4. Cronograma	22
REFERENCIAS	23
APÉNDICE	28

RESUMEN

El desabastecimiento de medicamentos constituye un problema de salud pública que afecta la atención oportuna y la satisfacción de los usuarios. En el contexto peruano, las instituciones públicas enfrentan deficiencias históricas en los procesos de abastecimiento, almacenamiento y distribución de medicamentos, lo que genera insatisfacción en las farmacias de las IPRESS. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, considerando dimensiones como la calidad del servicio, las expectativas, y los procesos de programación, almacenamiento y distribución. El estudio se sustenta en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario validado. Se espera identificar las principales deficiencias en la gestión del abastecimiento, así como su impacto en la satisfacción de las farmacias, aportando información relevante para la mejora de los sistemas de logística farmacéutica pública. Los resultados permitirán proponer estrategias de optimización que fortalezcan la eficiencia institucional y garanticen un acceso equitativo a medicamentos esenciales.

Palabras clave: abastecimiento de medicamentos, satisfacción, IPRESS, gestión logística, droguería pública.

ABSTRACT

The shortage of medicines is a public health issue that hinders timely care and affects user satisfaction. In the Peruvian context, public institutions face historical deficiencies in the processes of supply, storage, and distribution of medicines, generating dissatisfaction among IPRESS pharmacies. This research aims to determine the relationship between the level of medicine supply and the satisfaction of IPRESS pharmacies in Lima, 2025, considering dimensions such as service quality, expectations, and the processes of programming, storage, and distribution. The study follows a quantitative, non-experimental, correlational design, using surveys as the main technique and a validated questionnaire as the instrument. The findings are expected to identify the main deficiencies in supply management and their impact on pharmacy satisfaction, providing valuable information to improve public pharmaceutical logistics systems. The results will contribute to proposing optimization strategies that strengthen institutional efficiency and ensure equitable access to essential medicines.

Keywords: medicine supply, satisfaction, IPRESS, logistics management, public drugstore.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Determinación del problema

El medicamento tiene importantes beneficios para la salud de la población y para su economía, el acceso a medicamentos seguros, eficaces, de calidad y asequibles para todos es esencial para promover la salud, pero la falta de acceso puede dar lugar a un aumento de la morbilidad y la mortalidad como pérdidas económicas y pobreza (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 30% de la población mundial carece de acceso a medicamentos, el desabastecimiento de medicamentos se ha incrementado en los últimos años en el mundo (2). Las razones de este desabastecimiento se pueden agrupar en cuatro grupos relacionados con el mercado, cadena de suministros, manufactura y cuestiones políticas (3).

El desabastecimiento de medicamentos puede afectar el adecuado cumplimiento de las prescripciones con el innecesario uso de fármacos limitando las opciones terapéuticas, este acceso inadecuado a medicamentos es una preocupación importante en muchos países de ingresos bajos y medios (4).

Un estudio que analizó las encuestas de hogares de tres países centroamericanos (Nicaragua, Honduras y Guatemala), encontró cifras similares de falta de acceso a medicamentos entre las personas que tenían alguna enfermedad crónica (5). Es importante mencionar que, en estos países, la mayoría de los medicamentos se obtienen del sector privado (6). De igual forma, un estudio que evaluó el acceso a los medicamentos en una muestra representativa de servicios de atención primaria de ciudades brasileñas, con datos obtenidos a través de entrevistas a pacientes, reportó un acceso total a medicamentos del 59,8%, acceso parcial de 35,9% y nulo acceso de 4,3% (7).

Además, un estudio argentino que incluyó a 485 usuarios del sistema público de salud de La Rioja dio cuenta de inconvenientes para acceder a su medicación en 24,1% (8). Todos estos estudios muestran proporciones similares de falta de acceso a los medicamentos en varios países de Latinoamérica. A raíz de esto, se puede intuir que este es un problema emergente que afecta a los sistemas de salud de la región (9).

El estudio sobre Lahai et al, comenta de la escasez de medicamentos, atribuida a factores como fallas en la cadena de suministro, deficiencias en la gestión, y la proliferación de medicamentos falsificados o de baja calidad, impacta directamente en la capacidad de los sistemas

de salud para brindar atención efectiva y, consecuentemente, en la satisfacción de los usuarios (10).

El acceso oportuno y equitativo a medicamentos es fundamental para la salud pública y la satisfacción del paciente. Estudios recientes han destacado la problemática del desabastecimiento de medicamentos, tanto en establecimientos de salud, como se evidencia en el estudio sobre la situación en Perú como el estudio de Olivera et al, que indica que la falta de medicamentos en los establecimientos de salud de Perú presenta mayor insatisfacción con la atención de los profesionales de salud (11, 12).

El Déficit de Abastecimiento en el Perú enfrenta un problema histórico de desabastecimiento de medicamentos en las instituciones públicas, como el retraso en la atención de los pacientes que no pueden acceder a los tratamientos necesarios de forma oportuna, lo que puede afectar su salud y complicar su recuperación (13).

La falta de un sistema de abastecimiento eficiente genera Insatisfacción con el servicio; las farmacias en IPRESS pueden experimentar frustración por la falta de respuesta a sus necesidades de medicamentos, lo que afecta su motivación y eficiencia, generando incertidumbre de la disponibilidad de medicamentos, lo que dificulta la planificación de la atención médica.

Esta investigación trata determinar el abastecimiento, analizando los procesos de almacenamiento y distribución de medicamentos en la droguería de la entidad pública y la satisfacción de las farmacias en IPRESS que se medirá la percepción sobre el servicio de abastecimiento de medicamentos.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025?

1.2.2. Problema específico

- a. ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según la calidad de servicio de las farmacias de las IPRESS?

- b. ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según nivel de expectativa de las farmacias?
- c. ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de programación de abastecimiento?
- d. ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de almacenamiento?
- e. ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de distribución?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025.

1.3.2. Objetivo específico

- a. Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según la calidad de servicio de las farmacias de las IPRESS
- b. Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según nivel de expectativa de las farmacias
- c. Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de programación de abastecimiento
- d. Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de almacenamiento
- e. Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de distribución

1.4. Justificación y alcance de la investigación

El abastecimiento de medicamentos en el sistema de salud peruano es un tema recurrente, con una historia de deficiencias y problemas de gestión, la falta de medicamentos afecta la calidad de la atención médica, genera retrasos en los tratamientos, aumenta las complicaciones de salud de la población en el sistema de salud (14).

La satisfacción de farmacias IPRESS con la droguería pública es fundamental para garantizar la eficiencia del sistema de salud. Una droguería que no satisface las necesidades de las farmacias en IPRESS puede generar dificultades en la gestión, problemas de comunicación y coordinación (15), y una disminución de la motivación del personal encargado.

Este estudio permitirá identificar las áreas de mejora para garantizar que las farmacias en IPRESS tengan acceso a los medicamentos necesarios y estén satisfechas con el servicio de la droguería, a la vez identificar posibles ineficiencias en la gestión de la droguería y el abastecimiento de medicamentos, permitiendo optimizar el uso de recursos públicos y mejorar la eficiencia del sistema, proporcionando la información valiosa para la toma de decisiones informadas sobre políticas de abastecimiento, gestión de la droguería y mejora del servicio a las farmacias de las IPRESS.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Anchico y Ortiz (2024) tienen como título su investigación: Satisfacción del paciente crónico con la dispensación de medicamentos en el Hospital Divino Niño Tumaco, 2024. Tuvo como **objetivo** “analizar el nivel de satisfacción con el proceso de dispensación de medicamentos y las posibles relaciones entre estas variables”. **Metodología** empleada en esta investigación toma un enfoque cuantitativo, descriptivo, utilizando herramientas analíticas como el análisis univariado y bivariado de datos recopilados a través de encuestas estructuradas. Se ha realizado un análisis utilizando SPSS versión 21, aplicando prueba de chi-cuadrado. **Resultado** indican que la mayoría de los usuarios del programa de crónicos se encuentran en una situación socioeconómica

vulnerable, con una alta prevalencia de enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes. La satisfacción con el proceso de dispensación de medicamentos varía significativamente según la procedencia, el estado civil y la etnia, mostrando asociaciones significativas en estas dimensiones. **Conclusión** la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es esencial implementar estrategias de intervención basadas en las características sociodemográficas y las percepciones del usuario, la integración de estos hallazgos en la práctica clínica permitirán optimizar el manejo de las enfermedades crónicas y fortalecer el sistema de salud, contribuyendo a un mejor bienestar para los pacientes (16).

Acevedo (2022) como investigación tiene el título: cadena de suministro de medicamentos y dispositivos médicos de estrategias de prevención y control del ministerio de salud pública del Ecuador. Su **objetivo** es “analizar la cadena de suministro de medicamentos y dispositivos médicos adquiridos de manera centralizada por la Dirección Nacional de Estrategias de prevención y control del Ministerio de Salud Pública del Ecuador”. **Metodología** con un enfoque descriptivo y cualitativo, utilizando el modelo SCOR para analizar la cadena de suministro, la información se recopiló a través de entrevistas utilizando una escala de calificación de 1 a 3 para evaluar el cumplimiento de los estándares. **Resultados** reveló que la cadena de suministro de medicamentos y dispositivos médicos no cumple con los estándares mínimos del modelo SCOR, se identificaron problemas en los procesos de planificación, abastecimiento, distribución y devolución. **Conclusiones** la cadena de suministro de medicamentos y dispositivos médicos presenta deficiencias significativas que impiden un abastecimiento eficiente y oportuno, la falta de integración de los procesos, la burocracia, la falta de información confiable y la falta de personal capacitado son los principales obstáculos (17).

Viloria et al (2020) con el título de investigación Modelo de control de inventario especializado para farmacias y almacenes en IPS. Bogotá. Como **objetivo** es “desarrollar un modelo práctico y de bajo costo que permita controlar y asegurar la confiabilidad de los inventarios, el cual sea adaptable a cualquier farmacia o almacén en IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud)”. **Metodología** de la investigación es de tipo mixta, combinando datos cuantitativos y cualitativos. se realiza un diagnóstico de la situación actual del control de inventarios en una IPS, incluyendo análisis de datos históricos, entrevistas a personal involucrado

y aplicación de herramientas como el análisis de Pareto, diagrama de flujo, diagrama de Gantt y el ciclo PHVA, se desarrolla un prototipo de sistema de información en lenguaje "Visual Basic For Applications" para el control de inventarios cíclicos, se diseñan un manual de usuario y un plan de capacitación para la implementación del modelo. **Resultados** se identifica un problema significativo de diferencias de inventario en la IPS de estudio, con un porcentaje de diferencias promedio del 14%, se desarrolla un sistema de información llamado "SISTEMA REGISTRO INVENTARIOS CICLICOS" que permite capturar, consolidar y comparar información de inventarios físicos y teóricos, se diseñan un manual de usuario y un plan de capacitación para la implementación del modelo. **Conclusión** el modelo desarrollado es viable y ofrece un alto grado de practicidad para controlar y asegurar la confiabilidad de los inventarios en farmacias y almacenes de IPS (18).

Olaniran et al (2022) con el título de Desabastecimiento de medicamentos esenciales entre los trabajadores sanitarios comunitarios (TSC) en países de ingresos bajos y medios (PIMB). El **objetivo** “determinar los procesos de abastecimiento y control de medicamentos de la farmacia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, mediante la implementación de una plataforma de análisis de datos”. **Metodología** con el enfoque de investigación aplicada descriptiva, combinando con el método de Ralph Kimball, realizando entrevistas con el personal de la farmacia y se analizaron los datos de las fuentes operacionales del hospital. **Resultados** la satisfacción reveló que el 80% de los usuarios consideró que la plataforma redujo el tiempo de análisis de información y el 80% consideró que incrementó el nivel de información oportuna para la toma de decisiones. El 100% de los usuarios consideró que la plataforma permite mejorar el entendimiento de los escenarios de decisiones para el proceso de abastecimiento. **Conclusiones** la plataforma contribuye a la eficiencia del proceso de abastecimiento, la reducción de costos y la mejora de la satisfacción de los usuarios (19).

Beaulieu y Benthari (2021) con el título Digitalización de la cadena de suministro de atención médica: una hoja de ruta para generar beneficios y respaldar eficazmente la prestación de atención médica. Previsión tecnológica y cambio social. Tiene como **objetivo** “analizar la implementación de tecnologías de digitalización en la cadena de suministro de atención médica, con el fin de mejorar la eficiencia, la flexibilidad y la entrega de atención médica”. **Metodología**

combina observaciones con una revisión de la literatura, con un enfoque de hospital como punto de partida para la digitalización, considerando tanto trayectorias internas como externas. **Resultados** la falta de integración de sistemas de información, la fragmentación y la falta de colaboración entre actores internos y externos, proponen iniciativas de digitalización estructuradas en términos de prioridad y centradas en hospitales. **Conclusiones** la digitalización de la cadena de suministro de atención médica puede generar beneficios significativos, pero requiere un enfoque estratégico y estructurado (20).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Rivera (2024) realizó una investigación titulada Gestión de Suministro y disponibilidad de medicamentos en los establecimientos de salud de la red de Salud Tayacaja. Con el **objetivo** de “determinar la correlación que presentan entre ambas variables de las Ipress de la unidad ejecutora 403-Tayacaja”. **Metodología** de la investigación pura– transversal, de nivel relacional y diseño no experimental, con una técnica de la encuesta, el instrumento para evaluar la gestión de suministro fue el cuestionario su confiabilidad se midió mediante el Alfa de Cronbach que resultó un 0.944 y para la disponibilidad de medicamentos se utilizó una ficha de recolección de datos, con una población y muestra fueron 88 personas quienes laboran en las farmacias, de las Ipress de la unidad ejecutora 403 Tayacaja. **Resultados** mostraron que el nivel de gestión de suministro indicó un 51.1% que es regular y la disponibilidad de medicamentos se encontró en 60.2% siendo regular. **Conclusión** relación entre ambas variables de estudio, estadísticamente alta y significativa teniendo un p- valor $0.000 < 0.05$ y un Rho Spearman 0,789 (21).

Ramos (2023) investigación titulada Suministro y acceso a medicamentos en el puesto de salud 200 millas, Callao. Tiene como **objetivo** “ determinar la relación entre el suministro y el acceso medicamentos en el Puesto de Salud 200 Millas, Callao 2023; **Metodología** con un enfoque hipotético, deductivo y cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal con una población y muestra de 35 trabajadores de salud del Puesto de Salud 200 Millas y el uso de cuestionarios. **Resultados** se obtuvo que el 17.1% presenta un suministro de medicamentos en un nivel deficiente, el 51.4% de nivel regular y el 31.4% de nivel óptimo, por otro lado el 20.0% presenta en el acceso a medicamentos un nivel malo, el 48.6% de nivel regular y el 31.4% de nivel bueno. **Conclusión** la variable suministro de medicamentos está relacionada de manera directa y

positiva con la variable acceso a medicamentos según la correlación de Spearman de 0.793 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01 (22).

Rojas (2022) titulada Programación de abasto de dispositivos médicos y la gestión logística del Hospital Subregional de Andahuaylas. El **objetivo** es “Determinar la relación entre la programación de abastecimiento de dispositivos médicos del servicio de farmacia en la gestión de logística del hospital sub regional de Andahuaylas”. **Metodología** es de investigación descriptivo correlacional, el diseño es no experimental, la muestra es censal y son los trabajadores que laboran en el hospital, la técnica e instrumento de recolección de datos utilizaron la ficha de evaluación y el segundo instrumento es un cuestionario, como estadística utilizaron el SPSS. **Resultado** sugieren deficiencias en varias áreas de la gestión dentro del servicio de farmacia en el hospital, especialmente en la programación de abastecimiento, los trabajadores (44.1%) afirma que a veces realizan la programación de abastecimiento y un 32.4% nunca lo hace, lo que sugiere que hay una falta de consistencia en esta práctica., gestión de logística muestra un bajo porcentaje de trabajadores que afirma realizar esta tarea de manera constante (23.5%) y un 41.2% nunca realiza la gestión logística, y cumplimiento de gasto es el área con el menor porcentaje de trabajadores que siempre realiza la tarea (17.6%) y un 44.1% nunca cumple con esta responsabilidad. **Conclusión** existe relación directa entre la programación de abastecimiento de dispositivos médicos del servicio de farmacia en la gestión de logística del hospital sub regional de Andahuaylas (23).

Quispe (2022) tiene como título Gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL en pandemia COVID-19. Como objetivo “Determinar la relación entre la gestión de suministro de medicamentos y calidad de servicio del almacén DIRSAPOL desde la percepción del personal de farmacia del hospital PNP nivel III en pandemia COVID19, Lima 2021”. **Metodología** con un diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de corte descriptivo-correlacional, la población de estudio estuvo conformada por los profesionales Químicos Farmacéuticos y personal técnico disponibles que laboran en las farmacias y almacén del hospital nivel III de la Dirección de Sanidad Policial (DIRSAPOL) en Lima, los cuales fueron un total de 60 colaboradores, utilizando una técnica de recolección la

encuesta, con un instrumento de recolección empleados fueron los cuestionarios cerrados. **Resultado** solo el 6.7% de los encuestados con "mala" gestión de suministro proporcionan un servicio "moderado", y un 5% ofrece un servicio "óptimo", el 48.3% con gestión "aceptable" muestra que el 8.3% ofrece un servicio "deficiente", mientras que el 36.7% brinda un servicio "óptimo", en la gestión "excelente" (45%) tiene un 5% que ofrece un servicio "deficiente", pero un 33.3% proporciona un servicio "óptimo". **Conclusión** existe suficiente evidencia estadística para concluir que no existe relación directa y representativa entre la gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL desde la percepción del personal de farmacia del hospital PNP nivel III en pandemia COVID-19 (24).

Gallardo (2022) realizaron una investigación titulada Gestión de Abastecimiento y la Calidad del Servicio de Farmacia de una Institución Privada Oncológica. Con el **objetivo** “determinar la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio de farmacia en una institución privada oncológica”. **Metodología** el tipo de investigación fue básica, con diseño de investigación no experimental, descriptiva correlacional, la población y la muestra estuvo conformada por 50 pacientes, la técnica para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. **Resultado** la investigación permitieron determinar que el nivel de gestión de abastecimiento fue calificado como 74% medio y 26% alto, del mismo modo, el nivel de calidad de servicio fue catalogada como 98% alto y 2% medio. **Conclusión** no existe relación entre las variables, con un Rho de Spearman de $-.097$ que corresponde a la aceptación de la hipótesis nula y una significancia bilateral de 0.504 ($p > .05$) (25).

2.2. Bases teóricas

El abastecimiento de medicamentos en el sector público de salud es un factor crucial que impacta directamente en la satisfacción. La disponibilidad oportuna y continua de medicamentos esenciales es fundamental para garantizar la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes (26).

Diversos estudios han demostrado que un bajo nivel de abastecimiento de medicamentos genera una serie de problemas como el retraso en la atención médica, que es la falta de medicamentos, la necesidad de buscar alternativas, pueden verse obligadas a buscar los

medicamentos faltantes, generando costos adicionales y la derivación de pacientes, en casos de desabastecimiento crítico, que pueden verse obligadas a derivar a sus pacientes a otros centros de salud (27).

En el abastecimiento y la satisfacción influyen varios elementos, como la correcta estimación de las necesidades de medicamentos es fundamental para evitar desabastecimientos o excedentes. Esto implica considerar a la población atendida, las enfermedades prevalentes, el perfil epidemiológico y la utilización de medicamentos (28).

La existencia de una política farmacéutica es un elemento que influye en establecer ciertos criterios claros para la selección, adquisición, almacenamiento, distribución y control de medicamentos que es esencial para un sistema de abastecimiento eficiente (29).

La calidad del servicio que ofrece incluyendo la atención a los pacientes, la información proporcionada y la gestión de las solicitudes, esto abarca a la comunicación efectiva que es esencial para garantizar la fluidez del proceso de abastecimiento, la falta de la comunicación puede generar confusiones, retrasos y malentendidos (30).

2.3. Definición de términos básicos

- a. Abastecimiento de Medicamentos: Se refiere al proceso de adquisición, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos para garantizar su disponibilidad oportuna y continua a la población (31).
- b. IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud): Son las entidades responsables de brindar atención médica a la población. En este caso, se refiere a las instituciones públicas que reciben medicamentos de la droguería pública (32).
- c. Droguería Pública: Es un establecimiento farmacéutico que pertenece al sector público y se encarga de la adquisición, almacenamiento y distribución de medicamentos a las IPRESS (32).
- d. Satisfacción: Se refiere al grado de satisfacción que las IPRESS experimentan con el servicio de la droguería pública, incluyendo la disponibilidad de medicamentos, el tiempo de entrega, la calidad del servicio y la comunicación (33).

3. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025.

H1:

Si existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025.

H0:

No existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025.

3.1.2. Hipótesis específico

- a. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según la calidad de servicio de las farmacias de las IPRESS.

H1: Si existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según la calidad de servicio de las farmacias de las IPRESS.

H0: No existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según la calidad de servicio de las farmacias de las IPRESS.

- b. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según nivel de expectativa de las farmacias.

H1: Si existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según nivel de expectativa de las farmacias.

H0: No existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según nivel de expectativa de las farmacias.

- c. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de programación de abastecimiento.
- H1:** Si existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de programación de abastecimiento.
- H0:** No existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de programación de abastecimiento.
- d. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de almacenamiento.
- H1:** Si existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de almacenamiento.
- H0:** No existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de almacenamiento.
- e. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de distribución.
- H1:** Si existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de distribución.
- H0:** No existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, lima 2025, según proceso de distribución.

3.2. Variables y su operacionalización

Tabla de operacionalidad de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Valor
Nivel de Abastecimiento de Medicamentos	La disponibilidad de medicamentos esenciales en la droguería pública para satisfacer las necesidades de las IPRESS en Lima durante el 2025.	Proceso de Programación	Tasa de Precisión de la Previsión de la Demanda	Nominal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Índice de Cumplimiento		
		Proceso de almacenamiento	Tasa de Rotación de Inventario		
			Índice de Eficiencia del Almacén		
			Cumplimiento de Normas de Almacenamiento		
		Proceso de distribución	Tiempo de Entrega Promedio		
			Eficiencia de la Distribución		
Satisfacción de las Farmacias IPRESS	Se refiere al grado de conformidad de las farmacias IPRESS, experimentan con los servicios y recursos que reciben de una droguería pública. Es un indicador crucial para evaluar la calidad de la atención médica y la eficiencia del sistema de abastecimiento de medicamentos.	Calidad de Servicio	Disponibilidad de Medicamentos	Nominal	Nada satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Satisfecho (3)
			Tiempo de Entrega		
			Comunicación		
			Cumplimiento de Normas		
		Expectativas de la Farmacia IPRES	Nivel de Expectativas		
			Cumplimiento de Expectativas		
			Importancia de las Expectativas		

4. METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de investigación

Investigación Cuanlitativa: Se denominan así porque se pueden medir utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados. Su objetivo radica en la explicación, descripción, y control de sus causas; dando conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica y cuantificación (34).

4.2. Tipo de investigación

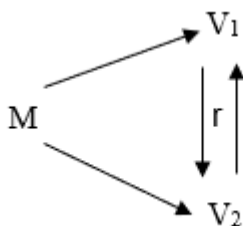
La investigación es de tipo básica porque según Hernández y Mendoza (2018), el objetivo es obtener nuevos conocimientos de forma relacional, con el único fin de incrementar el conocimiento de una realidad concreta (35).

4.3. Diseño de investigación

Se desarrollará de forma No experimental, por lo que los datos se analizaron sin ninguna modificación ni control de las variables de investigación, no obstante, se emplearon encuestas (36).

El diseño de la investigación se presenta a continuación:

Dónde:



M = Muestra.

V₁ = Nivel de Abastecimiento de medicamento

V₂ = satisfacción de las IPRESS

r = Correlación entre las variables

4.4. Método

Método hipotético - deductivo: Consiste en realizar una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, lo más detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investiga, su finalidad es presentar y obtener, una información que en realidad pone criterios estables con características de tiempo, espacio, efectos o leyes científicas de carácter general formuladas previamente (37).

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

La población de muestra de investigación estará comprendida en todas las farmacias de las IPRESS a nivel de Lima. Estará conformada por las 23 IPRESS que se abastecen de medicamentos en la droguería de la entidad pública en Lima (36).

Criterios de inclusión

- Se incluirá a los que acepten hacer el cuestionario
- Se incluirá a los que completen el cuestionario
- Se incluirá a las IPRESS que estén en el distrito de Lima
- Solo para las IPRESS que se abastecen de la Droguería de la Entidad Publica

Criterios de exclusión

- No se incluirá a los que no acepten hacer el cuestionario.
- No se incluirá a los que no completen el cuestionario.
- No se incluirá a las IPRESS de Provincia
- IPRESS que no se abastecen de la Droguería de la Entidad Publica

4.5.2. Muestra

Hernández, refiere que la muestra comprende aquel compuesto de casos obtenidos a partir de una población (36).

La muestra estará conformada (encargados) por las 23 farmacias de las IPRESS que serán escogidos mediante muestreo no probabilístico por conveniencia.

Muestreo:

1. En una primera etapa se seleccionará (a los encargados) de las farmacias en las IPRESS más accesibles y con mayor disposición a participar del estudio.

2. Luego se tomará la muestra al personal encargado, según horario establecido.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica de recolección de datos que se utilizará en este estudio será la encuesta, específicamente, una encuesta estructurada con preguntas cerradas (38). Se empleará un cuestionario predefinido que consta de 27 preguntas divididas en dos secciones: **Sección 1: Nivel de Abastecimiento de Medicamentos:** Esta sección evaluará la disponibilidad y gestión de medicamentos en las farmacias. (Escala de Likert con las alternativas Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre).

Sección 2: Satisfacción de las Farmacias: Esta sección medirá la satisfacción de las farmacias con respecto al abastecimiento de medicamentos. (Escala de Likert con las alternativas Nada satisfecho, Poco satisfecho y Satisfecho).

La aplicación del instrumento, se aplicará de manera escrita a las farmacias de las IPRESS que adquieren medicamentos de la droguería de una entidad pública en Lima durante el año 2025; la encuesta se aplicará a los responsables de las farmacias de las IPRESS mencionadas, (se aplicara de 4 a 2 personas de cada turno de cada farmacias).

El proceso de recolección y gestión de datos, se aplicara un cuestionario que será entregado a cada responsable de farmacia para su llenado; una vez completadas, las encuestas serán recolectadas. La digitalización de los datos se ingresarán en una hoja de cálculo en Microsoft Excel y se creará una base de datos con las variables correspondientes para facilitar el análisis, estos datos se exportará a SPSS ver. 26, para el análisis estadístico.

4.7. Tratamiento estadístico de los datos

El tratamiento estadístico de los datos se realizará utilizando el paquete estadístico SPSS Ver 26. Se analizarán las variables de nivel de abastecimiento de medicamentos (medido a través de un índice de abastecimiento) y la satisfacción de las farmacias de las IPRESS (medido a través de una escala de Likert). Se calcularán medidas de tendencia central y de dispersión para describir las variables. Además, se realizarán pruebas de hipótesis para determinar si existe una relación significativa entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias.

4.8. Consideraciones éticas

El comité es una declaración de una institución interdisciplinaria que tiene autonomía decisiva en la ejecución de las tareas definidas en este código y representa la garantía de los derechos, la seguridad y el bienestar de quienes, en uso de sus facultades y libre albedrío, acceden a investigar asignaturas que no tiene fines de lucro y sus actividades siguen los estándares éticos universales aceptados en la normativa internacional, nacional e institucional aplicable.

Consentimiento Informado

La persona expresa voluntariamente su intención de participar en el estudio después de recibir información sobre los objetivos de la investigación y la confidencialidad de su persona.

5. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. Recursos

RECURSOS HUMANOS	Costo (S/.)
Fotocopias	60.00
Impresiones	50.00
Lapiceros	10.00
Tampón para huellas dactilares	5.00
SUBTOTAL	125.00

5.2. Servicios

Luz	100.00
Teléfono	60.00
Internet	150.00
Movilidad	400.00

Almuerzo	300.00
SUBTOTAL	1010.00

5.3. Presupuesto

PRESUPUESTO	Costo (S/.)
BIENES	125.00
SERVICIOS	1010.00
PRESUPUESTO TOTAL	1135.00

5.4. Cronograma

ACTIVIDAD	2024		2025						
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Revisión Bibliográfica	X								
Elaboración del proyecto de tesis		X							
Presentación del proyecto de tesis			X						
Revisión y correcciones			X						
Levantamiento de observaciones del proyecto de tesis				X					
Aprobación del proyecto de tesis				X					
Recolección de datos					X				
Preparación de resultados						X			
Procesamiento de datos						X			
Análisis estadístico							X		
Elaboración de conclusiones							X		
Redacción del informe final de tesis								X	
Presentación de la tesis								X	
Publicación									X

REFERENCIAS

1. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient Satisfaction Determinants of *Inpatient Healthcare*. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18.
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Manual para la evaluación comparativa del sistema nacional de reglamentación de productos médicos y la formulación de planes de desarrollo institucional. 2021;Feb;1–81.
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. 2020. Estados Unidos de América: Organización Mundial de la Salud. [<https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/qualityhealthservices#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.>]
4. Sistema Integrado de Suministro de Productos Farmacéuticos Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios SISMED. Disponible en: <https://appsalud.minsa.gob.pe> > portal_sismed
5. Volk AS, Davis MJ, Abu-Ghname A, Warfield RG, Ibrahim R, Karon G, et al. Ambulatory Access: Improving Scheduling Increases Patient Satisfaction and Revenue. *Plast Reconstr Surg*. 2020;146: 913–919.
6. Zawisza K, Galas A, Tobiasz-Adamczyk B. Factors associated with patient satisfaction with health care among Polish older people: results from the polish part of the COURAGE in Europe. *Public Health*. 2020;179: 169–177.
7. Álvares J, Guerra Junior AA, Araújo VE de, Almeida AM, Dias CZ, Ascef BO, et al. Access to medicines by patients of the primary health care in the Brazilian Unified Health System. *Rev saúde pública*. 2017;51:20s.
8. Nievas CM, Gandini JB, Tapia AB. Desigualdades en el acceso a medicamentos y gasto de bolsillo, realidades del subsistema público de salud en el interior argentino. *Rev Fac Cien Med Univ Nac Cordoba* . 2021. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/med/article/view/30652>
9. Schneider M, Tu Nam NH. África y los productos farmacéuticos falsificados en tiempos de COVID-19. *J Intellect Property Law Pract*. 2020;15(6):417–8
10. Lahai M, Lake L, Vandy A, Sebba B, Sesay M, Abiri OT, Johnson J, Buffa T, Kanu A, Bawoh M, Komeh JP, Johnson WCN. Quality improvement in medicines regulation: a retrospective analysis of the Pharmacy Board of Sierra Leone before and during quality

- management system implementation. *BMC Health Serv Res*. 2024 Sep 3;24(1):1020. doi: 10.1186/s12913-024-11452-8.
11. Olivera-Molina VG, Maita-Durand JC, Alarco JJ. Access to medicines and patient satisfaction in healthcare facilities: A cross-sectional study of a Peruvian population-based survey. *Medwave*. 2024 Dec 23;24(11):e3004. doi: 10.5867/medwave.2024.11.3004.
 12. Horvat AQ. Gestión de la calidad. 2021 [citado 2024 Sep 30]; Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-030-02006-4_311-1
 13. Duque S. Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá. [Tesis de maestría]. Bogotá: Universidad Nacional; 2020.
 14. Gómez-Dantés O, Garrido-Latorre F, Tirado-Gómez LL, Ramírez D, Macías C. Abastecimiento de medicamentos en unidades de primer nivel de atención de la Secretaría de Salud de México. *Salud pública Méx*. 2001 Jun;43(3):224-232. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342001000300008&lng=es.
 15. Rodríguez Paredes JL. Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote – 2020. [Tesis de maestría]. Nuevo Chimbote: Universidad César Vallejo; 2020.
 16. Anchico Paz SP, Ortiz Tejada SM. Satisfacción del paciente crónico con la dispensación de medicamentos en el Hospital Divino Niño Tumaco, 2024. San Juan de Pasto: Universidad Mariana; 2024 – Colombia. Disponible en: <https://repositorio.umariana.edu.co/bitstream/handle/20.500.14112/28518/SATISFACCI%20DEL%20PACIENTE%20CR%20NICO%20CON%20LA%20DISPENSACI%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20EL%20HOSPITAL%20DIVINO%20NI%20O%202024.%20FINAL%20OK%2011-09-24%20ok.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 17. Acevedo R. Diagnóstico del estado actual de la cadena de suministro de medicamentos y dispositivos médicos de estrategias de prevención y control del ministerio de salud pública del Ecuador con enfoque en el modelo SCOR 2022. . Quito: Escuela de Gestión Estratégica

- de Cadenas de Suministros, UIDE; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5252>.
18. Viloria Guevara MM, Sierra Plazas MJ, Castro Ariza N. Modelo de control de inventario especializado para farmacias y almacenes en IPS. Bogotá: Universidad EAN; 2022. [Proyecto de grado]. Disponible en: <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/fa18630c-4495-4102-ae98-a2f1ad61ccce/content>
 19. Olaniran A, Briggs J, Pradhan A, et al. Desabastecimiento de medicamentos esenciales entre los trabajadores sanitarios comunitarios (TSC) en países de ingresos bajos y medios (PIMB): una revisión sistemática de la literatura sobre el alcance, las razones y las consecuencias. Hum Resour Health. 2022;20:58. <https://doi.org/10.1186/s12960-022-00755-8>.
 20. Beaulieu M, Bentahar O. Digitalization of the healthcare supply chain: A roadmap to generate benefits and effectively support healthcare delivery. Technological Forecasting and Social Change. 2021;167:120717. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120717>.
 21. Rivera Atención, R. E. Gestión de Suministro y disponibilidad de medicamentos en los establecimientos de salud de la red de Salud Tayacaja 2022. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes, Escuela de Posgrado, Maestría en Ciencias de la Salud; 2024.
 22. Ramos Najarro JG. Suministro y acceso a medicamentos en el puesto de salud 200 millas, Callao 2023 [tesis]. Lima, Perú: Facultad de Farmacia y Bioquímica, Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica; 2023.
 23. Rojas B. Programación de abasto de dispositivos médicos y la gestión logística del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2021. Andahuaylas: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2021
 24. Quispe Soto de Robles CI. Gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL en pandemia COVID-19, Lima 2021. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85963>.
 25. Gallardo Palma JJ. Gestión de Abastecimiento y la Calidad del Servicio de Farmacia de una Institución Privada Oncológica, 2022 [tesis de maestría]. Lima, Perú: Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud; 2022.

26. Arbañil V. Gestión de procesos y programación de los requerimientos en la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau, Piura, 2021. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60302>.
27. Procesos de Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos en el Ministerio de Salud DIGEMID. Lima: DIGEMID; Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1064_DIGEMID61-6.pdf.
28. Guerra J. Manual BPA R.M. 1240-2004/MINSA . Lima: DIGEMID; 2004. Disponible en: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/Gesti>
29. Sistema Integrado de Suministro de Productos Farmacéuticos Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios SISMED . Lima: Ministerio de Salud; 2024 Nov 05. Disponible en: <https://appsalud.minsa.gob.pe> › portal_sismed.
30. Ballou R. Logística: Administración de la cadena de suministro de medicamentos, Quinta edición. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos24/logística/logística.shtml>.
31. Cheyca L. Propuesta de mejora en la cadena de suministro de medicamentos de una empresa de fabricación, comercialización y servicios en la ciudad de Arequipa. . Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8658>.
32. Conto A, Guerrero J. Análisis de la Cadena de suministros como herramienta de gestión en la empresa PuntoCom en la ciudad de Cuenca. . Cuenca: Universidad del Azuay; . Disponible en: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8781/1/14434.pdf>.
33. Franco C, Castañeda J. Logística, la base de la competitividad de las empresas. Revista Portafolio. . Disponible en: <https://www.portafolio.co/analisis-logistica-la-base-de-la-competitividad-de-las-empresas-542579>.
34. Moeini B. Factors associated with patient satisfaction in public and private hospitals: A systematic review and meta-analysis. BMC Health Serv Res. 2019;19(1):1-11
35. Hernández Sampieri, R., et al. Metodología de la Investigación. 2ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2019. Pág. 52 - 134
36. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria; 2009.
37. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México:

McGraw-Hill; 2014.

38. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 1st ed. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018.
39. Gianella, A., & Forero, L. (1995). La importancia del uso de ejemplos hipotético-deductivos en la enseñanza de las ciencias. En *Introducción a la epistemología y a la metodología de la ciencia* (pp. 39-128). Editorial Universidad Nacional de La Plata.

APÉNDICE

Anexo 1: Matriz de consistencia

“NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y LA SATISFACCION DE LAS IPRESS DE LA DROGUERIA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2025”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según la calidad de servicio de las farmacias de las IPRESS? ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según nivel de expectativa de las farmacias? ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de programación de abastecimiento? ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de almacenamiento? ¿Cómo es la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según la calidad de servicio de las farmacias de las IPRESS Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según nivel de expectativa de las farmacias Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de programación de abastecimiento Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de almacenamiento Determinar la relación del nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025.</p> <p>Hipótesis Especifica Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según la calidad de servicio de las farmacias de las IPRESS. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según nivel de expectativa de las farmacias. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de programación de abastecimiento. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en IPRESS, Lima 2025, según proceso de almacenamiento. Existe relación entre el nivel de abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de las farmacias en</p>	<p>Variable 1 NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTO Dimensiones: Proceso de programación Proceso de almacenamiento Proceso de distribución</p> <p>Variable 2 SATISFACCION Dimensiones: Calidad de servicio Expectativas de las IPRESS</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Método de Investigación: Hipotético - deductivo Diseño: No experimental Correlacional de Corte Transversal Población/ Muestra 23 Farmacias IPRESS Muestreo No Probabilístico Técnica: Cuestionario</p>

IPRESS, Lima 2025, según proceso de distribución?

IPRESS, Lima 2025, según proceso de distribución.

IPRESS, Lima 2025, según proceso de distribución.

Anexo 2: Instrumentos

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Usted quedará identificado(a) con un número y no con su nombre. Los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos, pero se presentarán de tal manera que no podrá ser identificado(a).

CUESTIONARIO N° 1: NIVEL DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTO						
Indicaciones: Realizar la encuesta aplicando la valoración de acuerdo a la escala de Likert, Tomando en cuenta la Siguiete ponderación: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)						
PROCESO DE PROGRAMACIÓN		Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Considera que la Droguería de la Entidad pública cumple adecuadamente con las programaciones de los medicamentos para la atención de las IPRESS					
2	Considera que la programación de entrega de los medicamentos es importante para la gestión de la farmacia					
3	Considera pertinente el tiempo que toma el personal de la Droguería de la Entidad pública, para la programación de los medicamentos					
4	Considera que la programación es adecuada y de acuerdo al Cuadro anual de necesidades (CAN) de medicamentos de la IPRESS					
5	Considera que la Droguería de la entidad pública posee un stock adecuado de medicamentos					
PROCESO DE ALMACENAMIENTO		Calificación				
		1	2	3	4	5
6	Considera que la Droguería de la entidad pública mantiene un correcto almacenamiento de los medicamentos					
7	Considera que el almacenamiento de los medicamentos de la Droguería de la entidad pública es importante para mantener la calidad					
8	Considera que el mal almacenamiento de los medicamentos de la Droguería de la entidad pública puede alterar el efecto del medicamento					
9	Considera que la Droguería de la entidad pública cumple con la normativa de DIGEMID en cuanto al adecuado almacenamiento					
10	Considera que la Droguería de la entidad pública mantiene una correcta área de almacenamiento					

PROCESO DE DISTRIBUCIÓN		Calificación				
		1	2	3	4	5
11	Considera que se realiza una distribución oportuna de los medicamentos a las IPRESS					
12	Considera pertinente el tiempo que toma el personal de la Droguería de la Entidad pública, para la distribución de los medicamentos					
13	Considera que las entregas de medicamentos son adecuados a las IPRESS, según el CAN					
14	Considera que se han presentado errores en la entrega de los medicamentos					
15	Considera que la Droguería de la entidad pública cumple con la normativa de DIGEMID en cuanto a una adecuada distribución					

CUESTIONARIO N° 2: SATISFACCION DEL CLIENTE						
Indicaciones: Realizar la encuesta aplicando la valoración de acuerdo a la escala de Likert, Tomando en cuenta la Siguiete ponderación: Nada satisfecho (1) Poco satisfecho (2) Satisfecho (3)						
Calidad de Servicio					Calificación	
					1	2
16	El periodo de espera para ser atendido es breve					
17	El personal de despacho explica claramente los detalles de los medicamentos que recepciona					
18	El personal de despacho aclara sus dudas de manera rápida y sencilla					
19	Los procesos implementados para el despacho son confiables					
20	La Droguería de la entidad pública, se pone en su lugar ante un evento no deseado					
21	La Droguería de la entidad pública cuenta con infraestructura adecuada para el recojo de los medicamentos					
22	La Droguería de la entidad pública es ordenada y visualmente atractiva					

Expectativas de la IPRESS		Calificación		
		1	2	3
23	La atención recibida por el personal de la Droguería de la entidad pública se realiza en función a sus expectativas			
24	Los trabajadores poseen calidad de atención a las IPRESS			
25	El servicio que ofrece la Droguería de la entidad pública se adapta a tus necesidades como IPRESS			
26	La Droguería de la entidad pública, soluciona de manera rápida los reclamos			
27	El índice de quejas es tomado una oportunidad para mejorar el servicio brindado			