

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS

ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TESIS

“EL ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y SUS EFECTOS EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL ALBERTO LEOPOLDO BARTON THOMPSON”

PRESENTADO POR:

ROSA ROJAS ADVINCULA

Para optar el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

ASESOR DE TESIS: Dr. MAXIMILIANO CARNERO ANDIA

LIMA - PERÚ

2017

RESUMEN

El abastecimiento de medicamentos juega un rol importante en la provisión de servicios de salud de calidad, por ello requiere que su gestión sea eficaz y eficiente.

En la investigación, se planteó como objetivo general, determinar si el abastecimiento de productos farmacéuticos, tiene efectos en la satisfacción del paciente en el Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, para lo cual buscando obtener información de interés para la tesis, se reunió toda la información que habían dado los encuestados, el cual fue procesado en la parte estadística y como resultado del trabajo de campo sobre esta temática, se determinó que efectivamente existe relación causal entre las variables consideradas en la investigación.

En cuanto al tipo de investigación fue descriptivo-aplicativo y el nivel aplicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue *expos facto* o retrospectivo; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por el Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson del Callao y la muestra fue de 366 pacientes y/o usuarios, con un muestreo probalístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

Por otro lado, en cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta, la misma que empleo como instrumento el cuestionario para ambas variables; aplicándose el cuestionario a pacientes y usuarios del Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson del Callao; cuyo instrumento fue validado por Autoridades con el grado de Doctor; para lo cual se aplicó una prueba piloto a la validez y confiabilidad del mismo.

Como resultado del trabajo de campo y de la contrastación de la hipótesis, se encontró que el análisis de los datos permitió determinar que el abastecimiento de productos farmacéuticos, tiene efectos significativos en la satisfacción del paciente en el Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson; demostrándose así la relación causal entre ambas variables.

Palabras claves: Abastecimiento, satisfacción del paciente, atención personalizada, metas y objetivos.

ABSTRACT

The supply of medicines plays an important role in the provision of quality health services, so it requires that its management be effective and efficient.

In the research, it was proposed as a general objective, to determine if the supply of pharmaceutical products, has effects on patient satisfaction at the Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, for which seeking information of interest for the thesis, gathered all the information which were given by the respondents, which was processed in the statistical part and as a result of the field work on this subject, it was determined that there is indeed a causal relationship between the variables considered in the research.

As for the type of research was descriptive-application and application level; on the other hand, the research method and design was expose or retrospective; and in relation to the study population was constituted by the Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson of Callao and the sample was of 366 patients and / or users, with a probabilistic sampling of probability of 95% of confidence and with a margin of error of 5%.

On the other hand, the technique used was the survey, which used the questionnaire for both variables as an instrument; applying the questionnaire to patients and users of the Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson del Callao; whose instrument was validated by Authorities with the degree of Doctor; for which a pilot test was applied to the validity and reliability of the same.

As a result of the field work and the testing of the hypothesis, it was found that the analysis of the data allowed to determine that the supply of

pharmaceuticals has significant effects on patient satisfaction at the Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson; thus demonstrating the causal relationship between both variables.

Key words: Supply, patient satisfaction, personalized attention, goals and objectives.