



CAEN Centro de Altos
Estudios Nacionales
ESCUELA DE POSGRADO

**FACTORES ADMINISTRATIVOS QUE INFLUYEN EN EL
ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN EL HOSPITAL
SERGIO BERNALES, 2017-2018**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN
DEFENSA NACIONAL**

AUTOR:

BACH. LENIN ROOMEL CÁRDENAS SANABRIA

ASESOR-REVISOR:

Dr. Ernesto VILLÓN BRUNO
Dr. Edwin CRUZ ASPAJO
Dr. Freddy ALVAREZ TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Campo temático: Desarrollo. Línea de investigación: Competitividad y
modelos de desarrollo**

LIMA - PERÚ

2021

CONFORMIDAD

Jurado de Sustentación de Tesis

Los abajo firmantes, miembros del jurado evaluador de la sustentación de tesis titulada: “Factores administrativos que influyen en el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018”, dan conformidad de la aprobación de la defensa de la tesis a cargo del Bach Lenin Roomel Cárdenas Sanabria, sugiriendo se continúe con el procedimiento para optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional.

Presidente

Doctor Edwin CRUZ ASPAJO

Secretario

Doctor Humberto ZAVALA RAMOS

Vocal

Doctor Jaime SUELDO MESONES

Agradecimiento

A mi esposa, por su constante e invaluable apoyo para alcanzar mis objetivos profesionales con gran ética profesional.

Dedicatoria

Al Centro de Altos Estudios Nacionales, por darme el apoyo moral para culminar con éxito esta Maestría en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional.

Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, Yo, Lenin Roomel Cárdenas Sanabria, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 25704837, con domicilio en Urb. Alejandro Álvarez, Mz. E, Lote 3C, distrito de Ate, provincia de Lima, departamento de Lima, egresado de la Maestría de Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional, de la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN-EPG), declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación titulada: Factores administrativos que influyen en el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018, que presento a los días de del 2021, ante esta Institución con fines de optar al grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas u otros que corresponden al suscrito o a otro en respeto irrestricto a los derechos de autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicados ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales y me declaro como el único responsable.

Lenin Roomel Cárdenas Sanabria
DNI N° 25704837

Autorización de publicación

A través del presente documento autorizo al Centro de Altos Estudios Nacionales la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada: Factores administrativos que influyen en el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018, presentada para optar al grado de Maestro en Administración y Gestión Pública, en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido, autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso a la misma sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada y exhibida con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Lima, ___ de _____ de 2021

Lenin Roomel Cárdenas Sanabria
DNI N° 25704837

ÍNDICE

Carátula	
Jurado evaluador	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Declaración jurada de autoría	v
Autorización de publicación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática	16
1.2 Delimitación del problema	20
1.2.1 Delimitación temática	20
1.2.2 Delimitación teórica	20
1.2.3 Delimitación espacial	20
1.2.4 Delimitación temporal	21
1.3 Formulación del problema	21
1.3.1 Problema general	21
1.3.2 Problemas específicos	21
1.4 Objetivos de la investigación	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
1.5 Justificación e importancia de la investigación	22

1.6	Limitaciones de la investigación	23
-----	----------------------------------	----

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1	Antecedentes de la investigación	24
2.1.1	Investigaciones nacionales	24
2.1.2	Investigaciones internacionales	26
2.2	Bases teóricas	28
2.3	Marco conceptual	56

CAPÍTULO III

Hipótesis y variables

3.1	Variables	58
3.1.1	Definición conceptual	58
3.1.2	Definición operacional	58
3.2	Hipótesis	61
3.2.1	Hipótesis general	61
3.2.2	Hipótesis específicas	61

CAPÍTULO IV

Metodología de la investigación

4.1	Enfoque de investigación	62
4.2	Tipo de investigación	62
4.3	Método de investigación	62
4.4	Alcance de investigación	62
4.5	Diseño de investigación	63
4.6	Población, muestra, unidad de estudio	63
4.6.1	Población de estudio	63
4.6.2	Muestra de estudio	63

4.6.3 Unidad de estudio	64
4.7 Fuente de información	65
4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
4.8.1 Técnicas de recolección de datos	65
4.8.2 Instrumentos de recolección de datos	65
4.9 Método de análisis de datos	66

CAPÍTULO V

Resultados

5.1 Análisis descriptivo	68
5.2 Análisis inferencial	92

CAPÍTULO VI

Discusión de resultados

Discusión de resultados	101
Conclusiones	104
Recomendaciones	106
Propuesta para enfrentar el problema	108
Referencias bibliográficas	109
Anexos	112
Anexo 1: Matriz de consistencia	113
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	115
Anexo 3: Informes de validez del instrumento de recolección de datos	119
Anexo 4: Base de datos (origen de resultados)	122
Anexo 5: Base de datos (prueba piloto)	132

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Relación de los distritos y directivos y personal administrativo del hospital Sergio E. Bernales	63

Índice de figuras

	Pág.
Figura1 Requisitos fundamentales en el diseño organizacional	39
Figura 2 Organigrama que indica la diferenciación horizontal (departamento o divisiones) y la diferenciación vertical (diferentes niveles jerárquicos)	40
Figura 3 Centralización y descentralización	42
Figura 4 Proceso básico de control	45
Figura 5 Contexto general en el que se ubican los medicamentos esenciales en el marco de los medicamentos registrados en el país	55

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito describir si los factores administrativos se relacionan con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018, dado que en la actualidad es un problema que aqueja al servicio de salud a nivel nacional. Se trabajó con una investigación de tipo correlacional para analizar la relación que existe entre los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos, se aplicó un diseño no experimental de corte transversal correlacional, se aplicó el método hipotético deductivo, debido a que una característica esencial de las hipótesis es que deben ser “falseables”, o sea, que deben existir una o más circunstancias lógicamente incompatibles con ellas.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 967,367 personas. La muestra de investigación estuvo constituida por 384 personas que fueron seleccionadas en forma aleatoria entre los directivos y personal administrativo del hospital Sergio E. Bernales y las poblaciones de los distritos de Comas, Puente Piedra, Carabayllo y Ancón. El muestreo fue aleatorio simple para estimar proporciones, se utilizó las técnicas de la observación y la encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario estilo Likert con las siguientes alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

La investigación concluyó en que: Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe una correlación alta entre los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos, se evidencia una correlación de Rho de Spearman que resultó un valor de 0,874, resultado que confirma que los factores administrativos son indispensables para cualquier tipo de organización debido a que son el conjunto de fases sucesivas interrelacionadas que constituyen un proceso integral para llevar a cabo la administración de una empresa, confirmándose que existe una correlación alta entre los los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Palabras claves: Factores administrativos y abastecimiento de medicamentos.

Abstract

The purpose of this study was to describe whether the administrative factors are related to the supply of medicines at the Sergio Bernales hospital, 2017-2018, given that it is currently a problem that afflicts the health service nationwide. We worked with a correlational type investigation to analyze the relationship that exists between administrative factors and the supply of medicines, a non-experimental design of correlational cross-section was applied, the hypothetical deductive method was applied, due to the fact that an essential characteristic of the hypothesis is that they must be “falsifiable”, that is, that there must be one or more circumstances that are logically incompatible with them.

The population under study was made up of 967,367 people. The research sample consisted of 384 people who were randomly selected from the directors and administrative staff of the Sergio E. Bernales hospital and the populations of the Comas, Puente Piedra, Carabayllo and Ancón districts. The sampling was simple randomized to estimate proportions, observation and survey techniques were used, and the instrument used was a Likert-style questionnaire with the following alternatives: totally disagree, disagree, indifferent, agree and totally agree.

The research concluded that: With a significance level of 95%, it was found that there is a high correlation between administrative factors and drug supply, a Spearman Rho correlation is evidenced that resulted in a value of 0.874, a result that confirms that Administrative factors are essential for any type of organization because they are the set of interrelated successive phases that constitute an integral process to carry out the administration of a company, confirming that there is a high correlation between administrative factors and the supply of medications at the Sergio Bernales hospital, 2017-2018.

Keywords: Administrative factors and drug supply.

Introducción

Los factores administrativos son aquellos conocimientos, herramientas y técnicas de la labor administrativa que consiste en la ejecución de los siguientes procesos: planeación, organización, dirección y control, procesos que son indispensables para que cualquier tipo de organización los realice en forma eficiente y oportuna con una adecuada metodología en su ejecución a fin de poder realizar un eficiente trabajo administrativo.

En el hospital Sergio Bernales, el desabastecimiento de medicamentos se está volviendo un caso de nunca acabar, cuando los pacientes son atendidos por los médicos y reciben su tratamiento y se acercan a las farmacias a recoger sus medicamentos se dan con la sorpresa que el farmacéutico les indica que esos medicamentos están agotados, algunos pacientes que cuentan con recursos económicos compran sus medicamentos con altos costos, pero los que no cuentan con recursos económicos que son la gran mayoría sufren consecuencias graves y muchos de ellos fallecen por falta de tratamiento médico.

El presente trabajo de investigación consta de lo siguiente:

El capítulo I, Planteamiento del problema. Contiene la descripción de la realidad problemática; delimitación del problema; formulación del problema; objetivos de investigación, justificación e importancia y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, Marco teórico, desarrolla los antecedentes de la investigación; las bases teóricas de las dos variables en estudio y el marco conceptual.

El capítulo III, Hipótesis y variables, desarrolla la definición conceptual, la definición operacional, la operacionalización de las variables, la hipótesis general y las hipótesis específicas.

El capítulo IV, Metodología de la investigación, desarrolla el enfoque de investigación, el tipo de investigación, el método de investigación, el alcance de investigación, el diseño de investigación, la población, muestra y unidad de estudio, las fuentes de información, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y, por último, el método de análisis de datos.

El capítulo V, Resultados, contiene el análisis descriptivo y el análisis inferencial. El capítulo VI, Discusión de resultados, contiene el desarrollo de la discusión de resultados, contrastándolos con los antecedentes nacionales e internacionales, así como con las diferentes teorías consideradas en el marco teórico y, por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, la propuesta para enfrentar el problema, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS) es la organización internacional por excelencia que gestiona políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial, y cumple similares funciones al nivel específico en varios países del continente, estableciendo recomendaciones de acuerdo a la realidad de esos países.

En el informe de la Secretaría de la Reunión N° 107 del Consejo Ejecutivo de la OMS y en la 56° Asamblea Mundial de la Salud de mayo del 2003, se analizó el tema de la utilización de los arreglos contractuales, compra de servicios y la cooperación para lograr los objetivos de la prestación de la salud.

En las políticas sobre medicamentos formuladas por el Estado se definen los criterios de selección que permiten presentar los listados de fármacos, indispensables para cubrir las necesidades de la población que son atendidas en los servicios de salud a nivel nacional. La Organización Mundial de la Salud (OMS) promueve la elección de medicamentos por medio del concepto de “medicamentos esenciales”, que son aquellos utilizados para satisfacer las necesidades prioritarias de la salud de la población, los cuales son seleccionados teniendo en cuenta su pertinencia para la salud pública, pruebas de eficacia y seguridad, y su eficacia comparativa en relación con el costo” (OMS, 2002, p.1).

Entre las ventajas que ofrecen este tipo de medicamentos esenciales a la población de menores recursos está el mejorar la calidad de la atención, la gestión de los medicamentos (incluso la calidad de los medicamentos prescritos) y el aprovechamiento costo-eficaz de los recursos sanitarios (OMS, 2002, p.3).

Sobre la gestión de suministros, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) propone fortalecer capacidades nacionales en la gestión del suministro de medicamentos a través del desarrollo de redes regionales con la participación de las agencias nacionales en suministro de medicamentos. El sentido fundamental de la gestión de suministros es garantizar la disponibilidad y accesibilidad continua de los medicamentos e insumos esenciales. No obstante, en la región de las Américas

existen debilidades en las capacidades nacionales en estos aspectos, algunos países cuentan con interesantes experiencias de gestión para compartir. (OPS, 2008, p.28).

En Latinoamérica, tradicionalmente las autoridades sanitarias asumieron la responsabilidad del registro y habilitación de productos, sin prever integralmente lo referido a la seguridad del producto. Por otro lado, la regulación sanitaria tradicional no priorizaba el acceso ni el uso racional de los productos. Durante los años setenta y ochenta no se siguió un ritmo uniforme en la regulación. En los ochenta también arrancaron los procesos de reforma del Sector Salud de muchas naciones latinoamericanas.

En este momento, las políticas sobre medicamentos cambian y cuentan con agencias reguladoras que están asumiendo el cambio. Se involucran decisiones para implementar políticas de regulación con el objetivo de promover el acceso a los medicamentos.

Caso Chile

En 1923, en la Quinta Conferencia Panamericana de la OIT en Chile, se aprobó la resolución que recomendó el establecimiento de los seguros sociales en los países participantes. El primer país en establecer los seguros sociales fue Chile en 1923 (Dipublico.org, 2013, p1).

En los años 1930 y 1940 existían entidades centrales que compraban todos los insumos a nombre del Estado (Dirección de Abastecimiento). En el caso de los medicamentos, la entidad se llamaba “Central de Abastecimiento del Servicio de Salud Pública”. En años posteriores se descentralizaron estas instituciones, perdiendo la coordinación y la optimización de sus operaciones.

En los años ochenta, el primer país en reformar el Sector Salud fue Chile. Se introduce fuertemente la gestión privada en el campo de la atención de las personas, por medio de compañías aseguradoras (Homedes y Ugalde, 2002, p.57). Predominaban los servicios contratados en proporción a las primas de las pólizas de aseguramiento, lo cual afectaba la equidad de la atención. En los últimos años, se han realizado cambios en lo concerniente al mercado de adquisiciones a nivel público, reforzando la responsabilidad de cada unidad de adquisiciones.

En el 2002, se aprobó la nueva Ley de Compras, que uniformó las prácticas de compras del Estado y se creó “Chile Compra”, que administra una plataforma estatal para comercio electrónico. La plataforma electrónica funciona como un catálogo virtual, que incluye los medicamentos más usados por los hospitales chilenos. Toda esta reforma tuvo su nacimiento en problemas de desorden normativo con multiplicidad de reglas, escasa profesionalización en el tema de contrataciones, mínima evaluación de los bienes adquiridos y de proveedores, baja capacidad instalada para una gestión de abastecimiento de calidad, escaso uso de tecnologías modernas y falta de incentivos.

En el ámbito del mejoramiento de la distribución de medicamentos, se han realizado estudios como el elaborado por Bustamante y López en el 2005, sobre los beneficios de un centro de distribución de medicamentos. Estos investigadores plantean que un mal cálculo en la demanda se traduce, en el ámbito médico, como pérdida de pacientes. Demuestran que el cálculo de las demandas regionales, el conocimiento real de inventarios y la mejora en la coordinación de la cadena de distribución, pueden ser medidas beneficiosas para la gestión de los medicamentos. Además, en 2006 se aplicó un plan piloto de modernización de la distribución de medicamentos en la salubridad pública.

Caso México

La reforma del Sector Salud de los años ochenta, inicialmente apostó por la descentralización de la provisión de servicios desde la Secretaría de Salud.

Según el Instituto Mexicano del Seguro Social se encontraba en un proceso de reordenamiento de sus niveles administrativos y prestadores de servicios. En el contexto actual, la población mexicana recibe la atención médica en las siguientes proporciones: menos de 40% de su población cubierta por la Seguridad Social, el 2% por el sector privado y 58% por instituciones que atienden al sector más pobre de la población, a través de una cuota de recuperación o de forma gratuita. (Salas, 2016, p.1)

Así mismo, el mercado farmacéutico mexicano experimenta una importante demanda de productos genéricos y de tecnología madura, por parte del sector institucional público. El abastecimiento de medicamentos en algunas instituciones

ha sido cada vez más deficitario, con el consecuente deterioro en la calidad de la atención médica. Ante esta situación el grupo no atendido por la Seguridad Social debe hacer gastos en medicamentos y atención altos, catastróficos para su economía familiar (Torres y Gutiérrez, 2009, p.1).

En el Perú

La protección de la salud es un derecho considerado en la Constitución del Perú y es responsabilidad del Estado promover y garantizar el acceso a los servicios asistenciales y a los medicamentos esenciales para la conservación de la salud. Según una publicación del 2012 de la Gerencia de Estudios Económicos del Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), se estableció que el objetivo central de las compras estatales es garantizar el uso eficiente de los recursos, asegurando que los bienes y servicios demandados por las instituciones del sector público, sean adquiridos en las mejores condiciones de precio y calidad, con procedimientos claros y transparentes que fomenten la competencia entre los potenciales oferentes.

En este contexto, la preocupación del gobierno por reducir el gasto en medicinas ha llevado a promover la “sustitución genérica” (usar medicamentos genéricos en lugar de innovadores o patentados). Así, todos los productos farmacéuticos requeridos por el Estado peruano se solicitan por el nombre de su principio activo (sustancia que tiene la acción medicamentosa).

En el hospital Sergio Bernales se observó un desabastecimiento de medicamentos esenciales que causaba cierto malestar a los usuarios de este importante centro de salud que atiende a la población de Lima norte, este desabastecimiento es ocasionado posiblemente debido a que en dicho hospital no se contaba en su organigrama funcional con un área de programación y adquisiciones, necesaria e indispensable para realizar una eficaz programación de medicamentos esenciales, de tal manera que dicha función la cumplía el jefe de almacén especializado de farmacia, quien elaboraba la programación de las necesidades de medicamentos tomando en cuenta el requerimiento histórico y no el requerimiento por consumo de demanda que consiste en información actualizada, precisa y oportuna de las necesidades de la población.

En lo que respecta a la organización del hospital Sergio Bernales, se pudo observar que no existía una interrelación adecuada entre las áreas y departamentos involucradas en la programación de medicamentos esenciales, lo cual causaba un desabastecimiento de medicamentos en forma reiterativa que ocasionaba en los medicamentos esenciales en algunos casos sobrestock y en otros un total desabastecimiento, que causaba gran malestar de los usuarios.

Además, se observó que en el hospital Sergio Bernales la función de control de las diferentes áreas y departamentos se estaba realizando en forma irregular como en el caso del proceso de suministro de estimación y programación de necesidades de medicamentos del Departamento de Farmacias que elaboraba la programación de medicamentos, lo realizaba en base al consumo histórico, y no teniendo en consideración el incremento de las necesidades reales de los servicios, situación que generaba una ineficiente programación de medicamentos para cuando se realizaba la compra corporativa en el mencionado hospital.

Esta situación ha provocado que se elaborará esta investigación con el propósito de poder determinar cuáles son los factores administrativos que no se están realizando según las normas establecidas en el marco legal para de esta manera presentar alguna propuesta de solución al problema que aqueja a una gran parte de la población con recursos económicos escasos, que afecta la salud y, por ende, el bienestar de la población.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Temática

La temática estuvo comprendida por los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos.

1.2.2 Teórica

La organización lógica que constituyó el marco teórico de la investigación para la variable factores administrativos fue la planificación, organización y control; y para la variable abastecimiento, catalogación, registro y control, y programación.

1.2.3 Espacial

El trabajo de investigación se realizó en el hospital Sergio E. Bernales ubicado en la Av. Túpac Amaru N° 8000, distrito de Comas, Lima.

1.2.4 Temporal

El trabajo de investigación comprendió al período 2017-2018.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿De qué manera los factores administrativos se relacionan con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018?

1.3.2 Problemas específicos

¿En qué medida la planificación de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018?

¿De qué manera la organización de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018?

¿Cómo el control de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Describir si los factores administrativos se relacionan con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

1.4.2 Objetivos específicos

Especificar si la planificación de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Establecer si la organización de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Identificar si el control de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

1.5.1 Justificación de la investigación

La razón o motivo que me llevó a realizar este trabajo de investigación fue el desabastecimiento de medicamentos esenciales que normalmente padece el hospital Sergio Bernales, desabastecimiento que está causando malestar a los usuarios que recurren a este hospital, algunos de estos pacientes que tienen capacidad económica se ven obligados a comprar sus medicamentos en farmacias particulares con altos costos, pero la mayoría de los pacientes no pueden comprar sus medicamentos porque son personas con bajos recursos económicos y consecuentemente por falta de medicamentos estos pacientes empeoran su enfermedad y algunos hasta fallecen. Este trabajo es viable y se buscará identificar los factores administrativos que están influenciando en el abastecimiento de medicamentos esenciales en el hospital Sergio Bernales, lo cual permitirá determinar la caracterización de las debilidades en la gestión de medicamentos, lo que posibilitará la corrección y mejoramiento de los procedimientos actuales. De esta manera, se proyecta que este conocimiento sirva de insumo para concretar medidas que mejoren los procesos de abastecimiento en el futuro.

1.5.2 Importancia de la investigación

La importancia de este trabajo de investigación radica en proponer alguna propuesta de solución a la falta de abastecimiento de medicamentos esenciales en el hospital Sergio Bernales, cuya función es brindar la salud integral y especializada a los distritos de Comas, Independencia y Carabayllo, y este desabastecimiento de medicamentos está ocasionando que la mayoría de personas que se atiende en el mencionado nosocomio no puedan ser tratados y sanados de sus enfermedades por la falta de medicamentos, ya que muchos de ellos no cuentan con recursos económicos y no pueden comprar sus medicamentos en las farmacias particulares por su alto costo ocasionando que no puedan continuar trabajando y de esta manera agravan sus problemas de salud y, consecuentemente, afectan su bienestar familiar.

1.6 Limitaciones de la investigación

1.6.1 Limitación teórica

No tiene limitaciones teóricas.

1.6.2 Limitación geográfica

No tiene limitaciones.

1.6.3 Limitación logística

Los aspectos sobre logística y presupuesto fueron autofinanciados por el maestrista.

1.6.4 Limitación de información

Que el personal no conteste el cuestionario con sinceridad, ya sea por motivos de desconfianza, temor o no prestarle la importancia debida.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones nacionales

Quispe (2017) presentó la tesis titulada *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del hospital María Auxiliadora, Lima - 2017*, para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general determinar cómo la gestión de abastecimiento de medicamentos se relaciona con la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del hospital María Auxiliadora, 2017. El enfoque fue cuantitativo e hipotético deductivo, el tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, fue descriptiva porque se analizó cómo es y cómo se manifiesta la percepción que los pacientes internos tienen de la gestión de abastecimiento de medicamentos y de la calidad de servicio que recibieron de la farmacia central del hospital María Auxiliadora; su diseño fue no experimental, de corte transversal, correlacional.

La investigación concluyó en lo siguiente: Con respecto al objetivo general, según la tabla 21, se concluye que existe un nivel de correlación moderada ($r_s = 0,619$) entre la gestión de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del hospital María Auxiliadora, 2017. Así mismo, con respecto a la hipótesis general quedó demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0.000 < 0.05$), entre la gestión de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Risolazo (2015) presentó una investigación titulada *La auditoría a los procesos de suministro de medicamentos y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el hospital Sergio E. Bernales en el 2014*, para optar el grado de Magíster en Contabilidad con mención en Auditoría Superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, su objetivo general fue demostrar si la implementación de las recomendaciones derivadas de la auditoría a los procesos de

suministro de medicamentos se relaciona con la mejora de la disponibilidad de los medicamentos en el hospital Sergio E. Bernales, el alcance de la presente investigación fue de tipo explicativo, también fue una investigación de tipo descriptivo, pues buscó correlacionar estadísticamente las dimensiones de las variables e indicadores, de igual forma la investigación fue correlacional, averiguándose cómo se comportan las variables entre sí, el propósito fue predictivo, midiéndose el grado de relación que puede existir entre dos variables, el diseño fue no experimental, desarrollándose sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Se observaron los hechos tal y como se presentaron en su contexto real y en un tiempo determinado.

La investigación concluyó en lo siguiente: Existe relación direccional entre las variables de investigación, dependiendo del nivel de cumplimiento en la implementación de las recomendaciones derivadas de la auditoría, que para este estudio se encontraban como “Pendientes” y “En Proceso”. Las pruebas de hipótesis permitieron decidir que se aceptan las hipótesis de la investigación, demostrándose la importancia de que la administración del hospital establezca un mecanismo adecuado para que los funcionarios designados en cargos jefaturales vinculados con la gestión farmacéutica, cumplan en forma efectiva, eficiente y oportuna con la implementación de las recomendaciones derivadas de la auditoría, permitiendo superar las causas y desviaciones que afectan la disponibilidad de medicamentos, permitiendo que los usuarios que acuden al hospital Sergio E. Bernales accedan a medicamentos seguros y puedan recuperar la salud y prevenir las enfermedades.

Acuña (2015) presentó una investigación titulada *Factores administrativos en gestión pública y el gasto público en los programas presupuestales de una Unidad Ejecutora del Estado, 2016*, para optar el grado de Magíster en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los factores administrativos en gestión pública y su relación con el gasto público de los programas presupuestales en una Unidad Ejecutora del Estado, 2016, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicado, se desarrolló una investigación del nivel descriptivo y correlacional, el método

empleado fue el método científico, orientado metodológicamente por la investigación descriptiva, explicativa, el método empleado fue el hipotético-deductivo, el diseño de investigación fue no experimental transeccional de corte transversal, la población estuvo conformada por 100 empleados entre civiles y personal policial de las Direcciones de Logística y Economía de la Unidad Ejecutora N° 002, Dirección de Economía y Finanzas de la PNP, la muestra estuvo conformada por 80 personas entre personal civil y policial que labora en las Direcciones de Logística y Economía de la Unidad Ejecutora N° 002 DIRECFIN, el tipo de muestreo fue no probabilístico sin normas o circunstancias (conveniencia), la técnica utilizada para medir las variables en esta investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

La investigación concluyó en lo siguiente: Existe una relación directa y significativa entre los factores administrativos en gestión pública y el gasto público de los programas presupuestales en una Unidad Ejecutora del Estado, 2016; debido a que $\chi^2 = 24,495^a$ y $p < 0.05$.

2.1.2 Investigaciones internacionales

Cárdenas (2017) presentó una tesis titulada *Sistema de control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos. Caso: Dirección de escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo*, de la Universidad de Carabobo, Venezuela, tuvo como objetivo proponer un sistema de control de gestión para el desarrollo de los procesos administrativos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, se desarrolló una investigación de campo, el diseño fue no experimental descriptivo, la población estuvo constituida por 100 estudiantes y egresados, la muestra estuvo constituida por 56 estudiantes y egresados.

La investigación concluyó en que: Con respecto el primer objetivo, el cual planteaba diagnosticar la necesidad de un sistema de control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos en la dependencia, se aplicó un instrumento con 20 preguntas que permitieron evidenciar que existe la necesidad de mejorar el servicio que presta la Dirección de Escuela de la FOUC actualmente, y se pudo comprobar que hay aspectos que pueden mejorar en función de la atención al

cliente, la satisfacción de los empleados y los procesos administrativos, que no deben dejarse al azar, ni a la inercia de la costumbre, menos a la improvisación, deben planificarse adecuada y sistematizadamente con previsiones exhaustivas de todo el accionar a fin de obtener los resultados deseados.

Tapia (2017) realizó una investigación *Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimi Limpieza” en la ciudad de Esmeraldas*, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tuvo como objetivo analizar el proceso administrativo de la microempresa “Quimi Limpieza” para conocer la situación actual del negocio y determinar estrategias administrativas de mejora, se empleó los métodos deductivo e inductivo, fue una investigación aplicada, la población en estudio estuvo conformada por 11 personas: 1 gerente, 1 administrativo, 4 técnicos de apoyo y 5 vendedores, las técnicas fueron la entrevista y la observación.

La investigación concluyó en lo siguiente: Las empresas en general requieren contar con una estructura que les permita organizarse, crecer y, por ende, ser rentables. A pesar de la importancia de esta herramienta administrativa, la empresa “Quimi Limpieza” no cuenta con una estructura organizativa que delimite los niveles y jerarquías que deben observarse en el desarrollo de las actividades. Su inexistencia no permite que las responsabilidades estén claramente definidas y que cada empleado sepa con exactitud cuál es su posición en la estructura de la organización.

Gonzales (2015) realizó una investigación titulada *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS JINOTECA (2010-2013)*, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el período 2010-2013. Se desarrolló este trabajo con dos variables: Proceso administrativo y Gestión empresarial, de las cuales se conceptualizaron mediante funciones del proceso administrativo y gestión empresarial. Por su nivel de profundidad fue descriptiva, por su longitud en el tiempo fue de corte transversal, con enfoque cualitativo y elementos cuantitativos,

se empleó el método empírico y teórico, con un universo de 15 trabajadores, 2 jefes de área y 1 gerente, se emplearon los instrumentos revisión documental, observación directa y entrevista. De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados donde se midieron las variables en estudio, se expresaron las principales conclusiones a las que se arribó, tales como: El proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los procesos administrativos y la gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Procesos administrativos

2.2.1.1 Definición

Definiciones sobre procesos administrativos

Según Chiavenato (2009) define:

La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se considera por separado planeación, organización, dirección y control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo (p.131).

Según Bernal y Sierra (2013)

Los factores administrativos que tienen su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol y se afianzan con el enfoque neoclásico, abarcan el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo. Considera los procesos siguientes: Planeación, concerniente con el direccionamiento de las organizaciones; Organización, relacionada con la división del trabajo; Dirección, comprende la conducción de las personas para

el logro de los objetivos; Control, comprende el proceso de evaluar y realimentar el desempeño de las personas y organizaciones (p. 16).

2.2.1.2 Medición

Para la medición de la variable Procesos administrativos se va a formular las dimensiones siguientes: Planificación, organización y control en un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas y cinco opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

2.2.1.3 Teorías

Dirección

Robbins y Coulter (como se citó en Bernal y Sierra, 2013) plantearon que la dirección es una función de la administración que consiste en motivar a las personas e influir en ellas y en sus equipos para que realicen sus trabajos en función del logro efectivo de los objetivos organizacionales.

Koontz y Weihrich (como se citó en Bernal y Sierra, 2013) plantearon que la dirección es el hecho de influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Daft (como se citó en Bernal y Sierra, 2013) planteó que la dirección es la función administrativa de los directivos que consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales. Dirigir significa una cultura de desempeño excelente por parte de los trabajadores según los objetivos de una organización.

De esta manera se puede resumir que el estudio de la función de dirección comprende dos grandes aspectos: el comportamiento humano en las organizaciones y el desarrollo de competencias de dirección. Asimismo, en el proceso de dirección se da de forma integrada el proceso administrativo y la superación de una compañía depende esencialmente de un efectivo o poco efectivo proceso de dirección. (Bernal y Sierra, 2013, p. 207).

Del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar), la dirección es lo más complejo de desarrollar por parte de los directivos de las organizaciones,

que involucra la relación con las personas que trabajan en ellas. Para una positiva orientación del talento humano hacia el logro de los fines organizacionales, se necesita contar con una adecuada formación en comportamiento humano, requerida para lograr su competitividad (Bernal y Sierra, 2013, p. 207).

Competencias de la función de dirección

La dirección comprende, entre otras, las siguientes competencias, comúnmente conocidas como habilidades de dirección:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Gestión del cambio
- Manejo de conflictos
- Toma de decisiones
- Manejo del estrés (Bernal y Sierra, 2013, p. 207).

Liderazgo

Inspira y guía a las personas hacia el logro de los objetivos de la organización. El liderazgo es el rasgo más importante de los directivos en el nuevo ambiente de los negocios. Por lo cual, posiblemente el tema más popular de toda la publicación tradicional y reciente sobre el mundo empresarial sea el liderazgo (Bernal, 2007, p.119).

Motivación

Thomson (2002). “se refiere a todo aquello que influye en el comportamiento de las personas para la consecución de un determinado resultado”. (p.76)

Robbins y Coulter (2005). “la motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”. (p.392)

No obstante, la motivación se refiere al esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo organizacional relacionado con el trabajo. Siempre se ha considerado que

la función de los directivos o gerentes es la de motivar al personal para que sea más productivo. Sin embargo, en la administración moderna un adecuado estilo de dirección promueve y facilita las condiciones necesarias para que las personas se automotiven y autocontrolen.

La moderna teoría administrativa resalta la importancia de que los directivos asuman roles de líderes más que de directivos, ya que a un buen líder las personas lo siguen porque inspira un sentimiento de confianza y compromiso, mientras que el gerente o directivo busca ejercer autoridad (jerarquía) a fin de motivar al personal para que trabaje (Bernal, 2007, p.121).

La sociedad actual demanda personas autónomas, proactivas, capaces de automotivarse y motivar, sin necesidad de imponer autoridad y mando a quienes trabajan conjuntamente. Es trascendental que los responsables de la administración de las organizaciones, y cada persona en particular, aprendan sobre el comportamiento humano, y en especial sobre la motivación humana en el trabajo, de tal manera que se pueda lograr una mejor calidad de vida en el ámbito laboral, un mejor desarrollo humano en las organizaciones y, por ende, una mayor productividad y competitividad tanto personal como organizacional (Bernal, 2007, p.121).

Comunicación

Los teóricos de la administración consideran que más del 60% de los problemas que producen ineficiencia se originan en una mala comunicación. Y se ha apreciado que en todos los niveles organizacionales la comunicación representa por lo menos el 75% de cada jornada laboral. Por ello, la comunicación es un aspecto clave en la función de dirección. Las habilidades para las relaciones interpersonales y la comunicación son consideradas el centro de una efectiva función de dirección. Las evidencias muestran que en las organizaciones existe una relación directa entre una comunicación efectiva y el buen desempeño de las personas en el desarrollo de sus actividades (Bernal, 2007, p.122).

Gestión del cambio

En la gestión del cambio incumbe a sus directivos influir en los demás integrantes a responder no solo en forma efectiva y oportuna a los cambios, sino también para que la propia organización genere de manera proactiva aquellos cambios que la lleven a ser una organización innovadora y competitiva. De esta manera la gestión del cambio, en este proceso de globalización, competitividad, la propia dinámica empresarial, entre otros, es y será cada día uno de los temas prioritarios para la dirección de las organizaciones como estrategia de supervivencia y competitividad (Bernal, 2007, p.125).

Los cambios del entorno conciben transformaciones fundamentales que tienen repercusiones, ya sea de oportunidades y desafíos para los directivos, las propias organizaciones y los trabajadores. Cada organización y directivos enfrentan los cambios de manera particular. Para tal efecto se requieren directivos visionarios, estrategas, inspiradores y comprometidos con el cambio, lo que implica una gerencia más participativa, flexible y dinámica. Al mismo tiempo, exige un nuevo perfil global para los directivos, cuyas principales competencias deben reflejar mayor capacidad de adaptación a las nuevas y complejas circunstancias, mentalidad y actitud internacional, excelentes condiciones y disposiciones de aprendizaje y comunicación permanente, así como principios fundamentales de comportamiento ético (Bernal, 2007, p.126).

Manejo de conflictos

El manejo de conflictos en los últimos años ha tenido un desarrollo importante, en las organizaciones día a día se enfrenta a la necesidad de resolver problemas o conflictos. Para el caso específico de los directivos, es una de las competencias básicas en el desempeño de sus funciones administrativas. En las organizaciones los conflictos en las relaciones interpersonales ocurren cuando en la interrelación una de las partes o ambas consideran que las acciones de una se oponen a los intereses u objetivos de la otra, y no hay disposición para alcanzar acuerdos entre las respectivas partes (Bernal, 2007, p.127).

En el contexto de las organizaciones se pueden presentar cinco niveles de conflicto:

- Conflicto intrapersonal (la persona consigo misma).
- Conflicto interpersonal (oposición de intereses entre las personas).
- Conflicto intragrupal (entre personas del mismo grupo).
- Conflicto intergrupalo (entre personas de diferentes grupos).
- Conflicto interorganizacional (entre personas de diferentes organizaciones que afectan la relación entre las respectivas organizaciones) (Bernal, 2007, p.127).

En las organizaciones son frecuentes los conflictos y su presencia es cada vez mayor debido a los retos que imponen los cambios del entorno. En el manejo de los conflictos, uno de los aspectos importantes es la negociación la cual es un proceso en el que dos o más personas o grupos, con metas comunes y contrarias, expresan y examinan propuestas específicas para un posible acuerdo en la resolución de un conflicto. Es imperioso que los directivos desarrollen competencias para el manejo adecuado de los conflictos en las organizaciones y para proveer orientación a sus colaboradores en el propio manejo de conflictos durante el desempeño de sus actividades (Bernal, 2007, p.128).

Trabajo en equipo

Dada la interdependencia entre las organizaciones, el trabajo en equipo se ha priorizado en la actividad de estas. Y para tal efecto, la función directiva tiene como uno de sus roles principales estimular y capacitar a las personas en las empresas para el trabajo en equipo (Bernal, 2007, p.129).

Tipos de equipos

En general, en el ámbito administrativo, los principales tipos de equipos son los siguientes:

- Equipos formales
- Equipos autodirigidos
- Equipos informales
- Equipos virtuales/globales (Bernal, 2007, p.129).

Manejo del estrés

El manejo del estrés ha tenido un desarrollo importante, esta situación se debe a los crecientes estados de presión e incertidumbre que enfrentan las personas para lograr que las organizaciones sean competitivas en el nuevo ambiente de los negocios, caracterizado por rápidos, inciertos y complejos cambios (Bernal, 2007, p.130).

2.2.1.4 Dimensionamiento

Planeación

Koontz & Weihrich (1998) definieron la planeación como: “un proceso que implica la selección de misiones, los objetivos y las acciones para cumplirlos, y que requiere de la toma de decisiones” (p.126).

Robbins & Coulter (2008). La planeación “consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización” (p. 158).

Louffat (2015). “La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para alcanzar una realización sostenible y rentable en el tiempo” (p.2).

Importancia de la planeación

La planeación es una de las funciones del proceso administrativo más debatida, debido a que algunos de sus críticos manifiestan que es imposible prever los eventos del futuro y, por lo tanto, planear para responder a ellos, asimismo, consideran que la planeación reprime la creatividad e innovación, componentes necesarios en un ambiente de permanente cambio, y para los que defienden la planeación, es la incertidumbre del futuro lo que define la importancia de una efectiva planeación, que demanda mucha creatividad e innovación para entender lo que será el futuro y diseñar acciones creativas e innovadoras que les permita a las personas, las organizaciones construir un mejor futuro (Bernal y Sierra, 2013).

Algunos argumentos que sustentan la importancia de la planeación:

- Se planea para responder de forma efectiva a los cambios que caracterizarán el entorno interno y externo de las organizaciones.
- Se planea para un mejor aprovechamiento de los recursos.
- Se planea para orientar las decisiones.
- Se planea para reducir la incertidumbre.
- Se planea para contar con normas de desempeño y para evaluar el avance de la dinámica de las organizaciones (Bernal y Sierra, 2013).

Elementos básicos de la planeación

Misión

Es la razón de ser de la empresa, se fundamenta en valores e indica la forma en que una institución pretende lograr y consolidar las razones de su existencia en el tiempo (Louffat, 2015, p.5).

Visión

Es la extensión de la misión proyectada hacia el futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazos (Louffat, 2015, p.5).

Objetivos

Los objetivos son los resultados que se buscan concretar, basados en la misión y visión, que desean lograrse al cabo de un plazo determinado. Es decir, son las proyecciones de las metas que se espera lograr al final de períodos o plazos predeterminados que contribuyan y concuerden con la realización de la misión y la visión previamente establecidas (Louffat, 2015, p.6).

Estrategias

La estrategia puede ser considerada como la postura empresarial adoptada para cumplir con la misión, así como con los objetivos previstos. Implica tomar decisiones y seleccionar las mejores opciones estratégicas que la sustenten (Louffat, 2015, p.9).

Políticas

Son normas que orientan la toma de decisiones administrativas, sin constituir específicamente la decisión; de esta manera determinan el contexto, el ámbito y los límites dentro de los cuales es posible ejecutar la acción administrativa. Es

importante definir la política con claridad, es decir ofrece pautas que ayuden al cumplimiento de la misión, los objetivos y las estrategias previamente determinados (Louffat, 2015, p.25).

Cronograma

Son instrumentos que permiten calendarizar las actividades necesarias para implementar y ejecutar las opciones estratégicas seleccionadas previamente (Louffat, 2015, p.27).

Presupuesto

Se encargan de cuantificar los egresos e ingresos que se tendrán que administrar para poder operacionalizar, ya en un campo de acción real, las opciones estratégicas previstas (Louffat, 2015, 28).

La planeación incluye decisiones sobre escenarios prospectivos y muchas veces de incertidumbre. En la manera en que intenta predecir debe sistematizar, integrar y coordinar de manera formal las acciones futuras de una institución (Louffat, 2015).

Organización

Bernal (2007) define a la organización como: “la entidad (compañía, empresa, institución) creada intencionalmente para el logro de objetivos institucionales, pero también, como una función que es parte del proceso administrativo y se refiere al acto de organizar” (p. 106).

Las empresas requieren organizar sus recursos, sus tareas o cargos, y diseñar la estructura organizacional para el desarrollo de sus funciones, debido al entorno cambiante, lo que permite que sea un acto permanente y flexible. Asimismo, a la función de organización le corresponde el diseño de manuales de procesos y procedimientos (Bernal, 2007, p.106).

Es conveniente que la función de organizar responda al proceso de planeación, es decir, la empresa se debe organizar para lograr lo planeado. En la planeación se precisa qué intenta alcanzar la organización en un período de tiempo, en tanto que en el proceso de organización se define cómo se agruparán las actividades y la asignación de recursos para lograr lo planeado. Según esta pauta, las organizaciones planean proponiéndose objetivos y definen estrategias para alcanzarlos, luego se

organizan para lograr lo planeado, luego en la dirección se ponen en marcha las actividades y, por último, el control donde se controla y realimenta el proceso para reiniciar el ciclo, y así sucesivamente (Bernal, 2007, p.106).

Por otro lado, Louffat dice que la organización se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución. Para tal efecto define cuatro aspectos básicos. Primero se plantea el modelo organizacional, que es la estructura de ordenamiento interno más apropiada y compatible con las estrategias que se hayan considerado en la institución. No hay diseño sin estrategia previamente definida. Segundo, se define el organigrama, que es un gráfico cuya misión es representar la estructura organizacional basada en el modelo previamente seleccionado. Podría afirmarse que el organigrama es la representación técnica del modelo organizacional. En tercer lugar, el desarrollo de los manuales organizacionales, los cuales sirven de complemento para una mejor información, entendimiento y comprensión del diseño organizacional plasmado en los organigramas. Y, finalmente, se asigna la tarea de fundamentar los condicionantes y componentes organizacionales, que son los factores y/o variables que influyeron en la confección del diseño organizacional adoptado por una institución y que servirán para sustentarlo técnicamente. Los principales condicionantes son la estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional (Louffat, 2015, p.38).

Los cuatro requisitos del diseño organizacional

El diseño organizacional puntualiza cómo funcionará la organización y cómo se aplicarán y distribuirán sus recursos. Para tal efecto contribuye de cuatro maneras diferentes a la organización:

Como estructura básica

Mediante la división del trabajo organizacional y la asignación de recursos empresariales para que de esta forma el sistema funcione de manera integrada y satisfactoria. La estructura básica determina cómo se dividirá la tarea de la empresa a través de la especialización vertical, llamada jerarquía, y de la especialización horizontal llamada departamentalización, así como el formato organizacional más adecuado al negocio de la empresa. Como resultado, la estructura básica son los aspectos estáticos de la organización representados por los órganos y partes que componen la organización, como producción, mercadeo, recursos humanos y

finanzas. Existe una tendencia en que las funciones organizacionales están perdiendo paulatinamente su importancia como estructura básica y está siendo desplazada por la formación de equipos y hacia los procesos organizacionales orientados al cliente. Es decir, que la organización funcional está siendo sustituida gradualmente por una organización basada en equipos multifuncionales dedicados a los procesos empresariales. (Chiavenato, 2009, p.206).

Como mecanismo de operación

Se fundamenta en la existencia de normas, reglas y reglamentos y especifica los aspectos dinámicos de la organización reflejándose a través de los manuales de la organización o de las rutinas y procedimientos. Con la introducción de la reingeniería y otros tipos de programas de cambios organizacionales, las rutinas y los procedimientos están perdiendo paulatinamente su importancia como mecanismo de operación, en perjuicio de la misión organizacional, metas y resultados que deben alcanzarse. Esto significa una inversión de valores.

El énfasis en los medios y comportamientos estandarizados cede su lugar a un fuerte énfasis en los objetivos y en las metas que deben cumplirse. Llámese a esto administración por objetivos, participativa, o participación en los resultados, lo importante es que cada vez más las personas tienen mayor libertad para escoger los medios necesarios que permitan alcanzar los fines deseados, así como los incentivos y las recompensas que sirven de motivación personal para lograr y superar metas y resultados. (Chiavenato, 2009, p.206).

Como mecanismo de decisión

Este elemento define el poder de tomar decisiones dentro de la organización, y la autoridad que de allí se deriva. Sin embargo, existe una fuerte tendencia a la descentralización de la autoridad para desplazar el proceso decisorio hacia el punto focal donde se realiza el trabajo. Asimismo, cada empleado se convierte en algo más que un simple ejecutor de su actividad, puesto que pasa a trabajar como si fuera el gerente de su negocio, reuniendo la información necesaria y tomando las decisiones para resolver el problema del cliente, sea interno o externo. (Chiavenato, 2009, p.207).

Como mecanismo de coordinación entre las partes

Precisa cómo debe armonizar e integrar la organización sus diferentes partes, en función de la división del trabajo organizacional. Mientras la estructura básica divide el trabajo y diferencia las partes, el mecanismo de coordinación integra y da coherencia al todo. Sin embargo, en la actualidad existe una fuerte tendencia a descentralizar la coordinación organizacional y sustituir los mecanismos tradicionales de integración por una focalización en el cliente interno, para concebir cada cargo y cada persona de la organización como el eslabón de una cadena de valor en que cada cual tiene un proveedor (en sentido ascendente) y un cliente (en sentido descendente). En el extremo final de la cadena, el cliente externo recibe un servicio cada vez mejor y orientado a la excelencia. El trabajo en grupo y solidario pasa a sustituir el trabajo individual y solitario.

Lo trascendental es que las nuevas tendencias están cambiando drásticamente el diseño organizacional. Asimismo, el diseño organizacional está dejando de constituir el esquema impositivo de limitación de las personas y estandarización de su comportamiento, para convertirse en un esquema amigable de apoyo y soporte para que las personas puedan relacionarse mejor, entre otros con estas tendencias, el diseño organizacional dejó de ser una finalidad en sí mismo, hasta transformarse en un medio para integrar personas y en una herramienta para ayudarlas a desarrollar sus actividades. (Chiavenato, 2009, p.207).

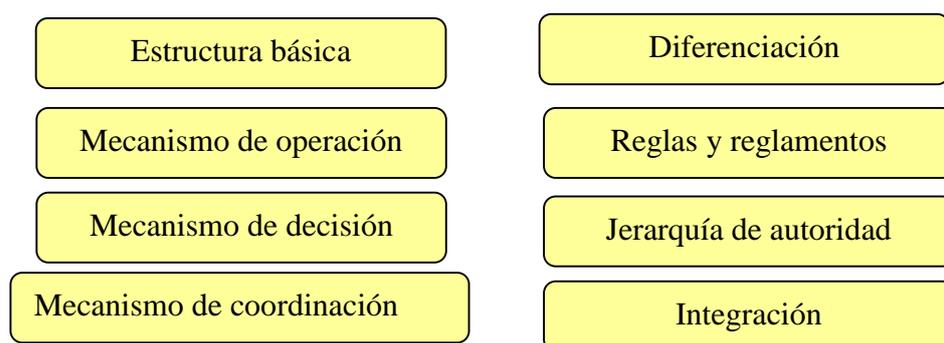


Figura 1. Requisitos fundamentales en el diseño organizacional

Nota. La figura muestra los requisitos fundamentales en el diseño organizacional.

Fuente: Chiavenato (2009)

Las cuatro características principales del diseño organizacional

El diseño organizacional tiene cuatro características principales: diferenciación, formalización, centralización e integración. En las empresas, cada una de estas características varía originando diseños organizacionales heterogéneos, razón por la cual no existen dos empresas con diseños iguales. (Chiavenato, 2001, p.209).

Diferenciación

Se refiere a la división del trabajo en departamentos o subsistemas y en capas de niveles jerárquicos. (Chiavenato, 2009, p.209).

La diferenciación puede ser:

- a. Horizontal: en departamentos o divisiones, mediante la departamentalización.
- b. Vertical: en niveles jerárquicos, mediante la creación de escalones de autoridad.

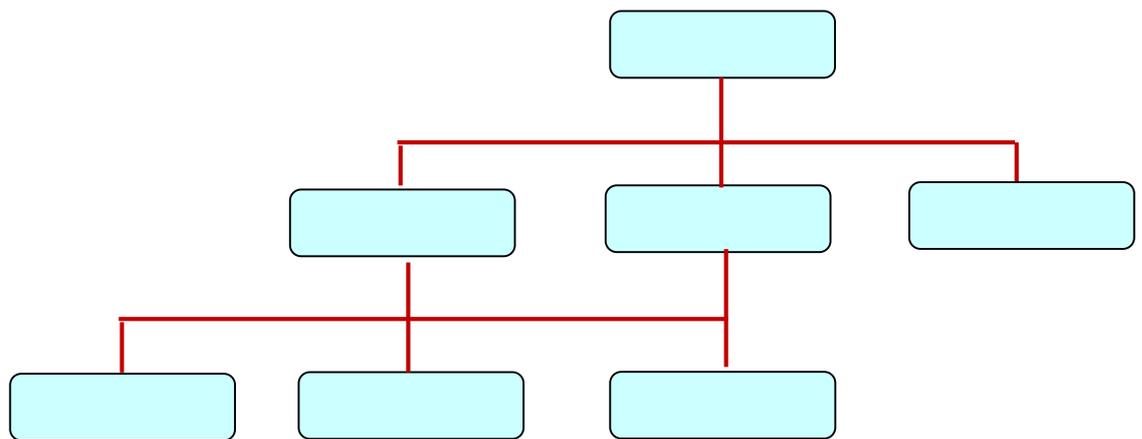


Figura 2. Organigrama que indica la diferenciación horizontal (departamento o divisiones) y la diferenciación vertical (diferentes niveles jerárquicos)

Nota: La figura muestra el organigrama que indica la diferenciación horizontal y la diferenciación vertical.

Fuente: Chiavenato (2009)

Cuanto mayor sea la complejidad de las actividades requeridas por el ambiente externo y cuanto mayor sea la diversidad de las tareas ejecutadas, mayor deberá ser la diferenciación interna de la organización. Esto significa que cuanto mayor sea la variedad de clientes y consumidores y cuanto mayor sea la variedad de productos y

servicios, mayor será la diferenciación existente en la organización. (Chiavenato, 2009, p.209).

Formalización

Son las reglas y reglamentos que prescriben cómo, cuándo y por qué se ejecutan las tareas. Las cuales sirven para gobernar el comportamiento de los miembros de la empresa. Cuanto mayor sea la formalización, mayor es la existencia de normas de conducta, rutinas y procedimientos, formularios y documentos, con el fin de comprobar las actividades, métodos, entre otros. Cuanto mayor sea la formalización, más burocrática, mecanicista, cerrada, rutinaria, definida y programada se torna la empresa. (Chiavenato, 2009, p.210).

Centralización

Es la localización y distribución de la autoridad para tomar decisiones. La centralización implica concentración de las decisiones en la cima de la organización, todas las decisiones son llevadas hacia la cúpula, para que esta apruebe o decida. El dirigente debe asumir todas las decisiones dentro de la organización, incluso sus numerosos detalles.

Cuanto la centralización es mayor (figura N° 3), más autoridad se concentra en el nivel más elevado de la jerarquía. La dependencia es total y los niveles intermedio y operacional se vuelven meros repetidores de las decisiones tomadas en la cúpula. Cuanto mayor sea la descentralización, más autoridad se delega y distribuye en los niveles inferiores de la jerarquía, para que la ejecución de las tareas sea más apropiada a las características locales y las necesidades del cliente que la organización busca. (Chiavenato, 2009, p.211).

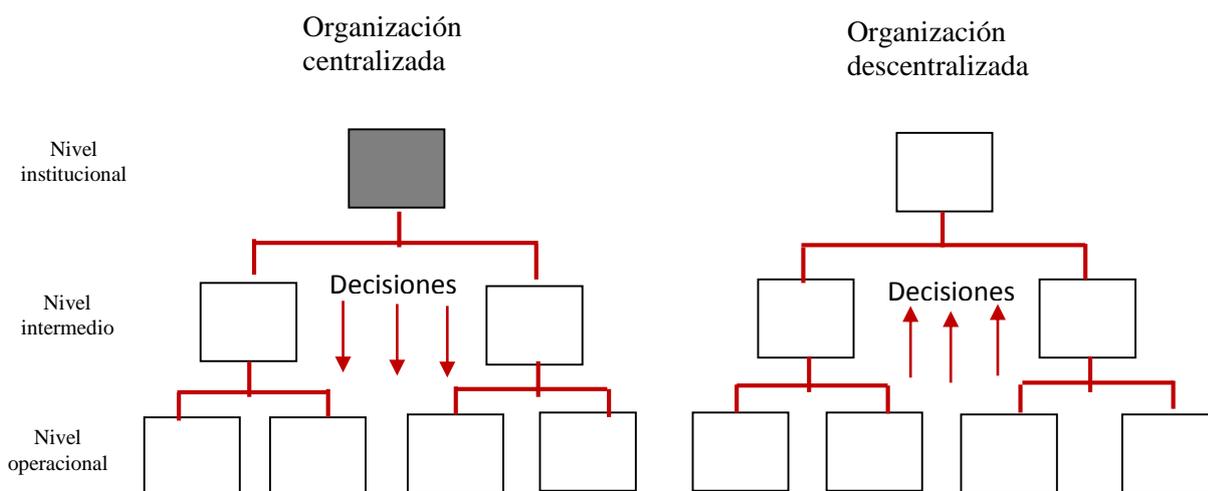


Figura 3. Centralización y descentralización

Nota: La figura muestra la centralización y descentralización.

Fuente: Chiavenato (2009)

La descentralización exige tres condiciones fundamentales: la primera, que todas las personas involucradas tengan un conocimiento claro y uniforme de la misión de la organización y de las estrategias globales; la segunda es la capacitación profesional de las personas para que aprendan a diagnosticar las situaciones y tomar correctamente las decisiones que se requieren, y adaptarlas a los objetivos de la organización, y la tercera es la motivación personal para involucrarse conscientemente en los objetivos organizacionales y esforzarse con determinación para alcanzarlos de la mejor manera posible (Chiavenato, 2009, p.212).

Integración

Se refiere a los medios de coordinación y enlace de las partes de la organización. Cuanto mayor sea la diferenciación, más heterogénea es la estructura de la empresa y mayor la necesidad de coordinar las diferentes partes de la organización, con el fin de obtener un funcionamiento coherente, armónico y sinérgico. La división del trabajo provocada por la diferenciación fragmenta las grandes tareas en partes menores. Para evitar la dispersión, debe haber alguna interrelación e interconexión. (Chiavenato, 2009, p.213).

Control

Garza (como se citó en Louffat, 2015, p.302) sostiene que la última fase del proceso administrativo es el control. Esta fase tiene como propósito asegurarse de que se cumplan las actividades como fueron planeadas y se establezcan medidas correctivas en caso necesario. Control significa comparar el desempeño real con el estándar deseado.

Rodríguez (como se citó en Louffat, 2015, p.302) sostiene que el control es una de las últimas variables del proceso administrativo, aunque esto no quiere decir que sea la menos importante. Determinados y establecidos los objetivos y planes, diseñada la organización, integrados los recursos, constituida la directiva y con información fluyendo, es cuando el proceso de control se vuelve imprescindible. Básicamente es el proceso que se encarga de eliminar el caos y proporciona congruencia a la empresa, con el propósito de que pueda alcanzar sus objetivos y planes.

Chiavenato (como se citó en Louffat, 2015, p.302) sostiene que el control puede ser entendido como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo, junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede... El control favorece la medición y evaluación de los resultados de la acción empresarial obtenida a partir de la planeación, la organización y la dirección.

Teniendo en consideración estas definiciones se entiende que el control es el componente del proceso administrativo que identifica la eficacia y eficiencia de lo previamente planeado, organizado y dirigido en el uso racional de los recursos administrativos y en las diversas áreas administrativas de la empresa.

Asmat (como se citó en Louffat, p.302) sostiene el control ha evolucionado en diversas perspectivas como:

- La perspectiva racional del control
- La perspectiva psicosocial del control
- La perspectiva cultural del control
- La perspectiva macrosocial del control

La perspectiva racional del control

Se basa en la objetividad y la exactitud absoluta para lo cual utiliza sistemas lineales, estandarizados, estructurados, basados en normas e indicadores que deben cumplirse y entenderse tal como resulten, sin dejar margen alguno a interpretaciones subjetivas basadas en percepciones personales (Louffat, 2015, p.302).

La perspectiva psicosocial del control

Se fundamenta en que no todo puede ser controlado y comprendido de manera absoluta y única, debido a que cada persona es un mundo singular, lleno de percepciones, emociones, motivaciones, entre otros, y consecuentemente puede autocontrolarse según su contexto personal de vida; asimismo, reconoce que las personas deben integrarse entre ellas, por lo tanto, se deben establecer puentes de convergencia que permitan interrelacionarse y controlarse unos a otros. (Louffat, 2015, p.302).

La perspectiva cultural del control

La empresa tiene una cultura organizacional que une a su personal y le da identidad corporativa, lo que la hace diferente de otra empresa. El control es muy fuerte llegando a extremos que aquella persona que no se adecúe, será retirado de la empresa, por no ser compatible con el perfil del trabajador deseado. (Louffat, 2015, p.302).

La perspectiva macrosocial del control

En la empresa, el control alcanza un nivel más amplio ya que la empresa forma parte de la sociedad en donde hay amenazas y oportunidades de carácter económico, social, político, ambiental, tecnológico, entre otros, que hay que respetar para una convivencia plena en relación con sus clientes, proveedores, competidores, estado, comunidad, entre otros. (Louffat, 2015, p.302).

Proceso de control

Es el conjunto de actividades sucesivas que son necesarias para su realización, las cuales se detallan a continuación:

Paso 1. Establecer estándares de desempeño

Es la definición de patrones de medidas o indicadores de corte cuantitativo o cualitativo que sirvan de referencia para poder determinar si la acción administrativa es eficaz o ineficaz, así como para poder medir su grado de eficiencia y/o ineficiencia. (Louffat, 2015, p.303).

Paso 2. Evaluar el desempeño actual

Es apreciar la acción administrativa, retratarla tal como ha sido ejecutada sin juzgarla ni dar opinión sobre ella, solo se trata de recoger la información, la evidencia real del hecho experimental. (Louffat, 2015, p.303).

Paso 3. Comparar el desempeño actual con los estándares previstos

Se trata de calcular, de medir lo ejecutado en relación con lo previsto. Sirve para determinar si la actividad administrativa fue eficiente o ineficiente. Si se han cubierto o no las expectativas de rendimiento cifradas, si ha sido correcta o incorrecta la ejecución, en qué se ha acertado y en qué se ha fallado si fuese el caso. (Louffat, 2015, p.303).

Paso 4. Definir las medidas a adoptar

Es el momento de proponer las acciones a seguir, en el caso de que hubiese fallas, para poder corregirlas. Si, en cambio, el rendimiento hubiera sido óptimo, las acciones a adoptar deberían estar dirigidas a lograr rendimientos todavía superiores en el futuro. (Louffat, 2015, p.303).

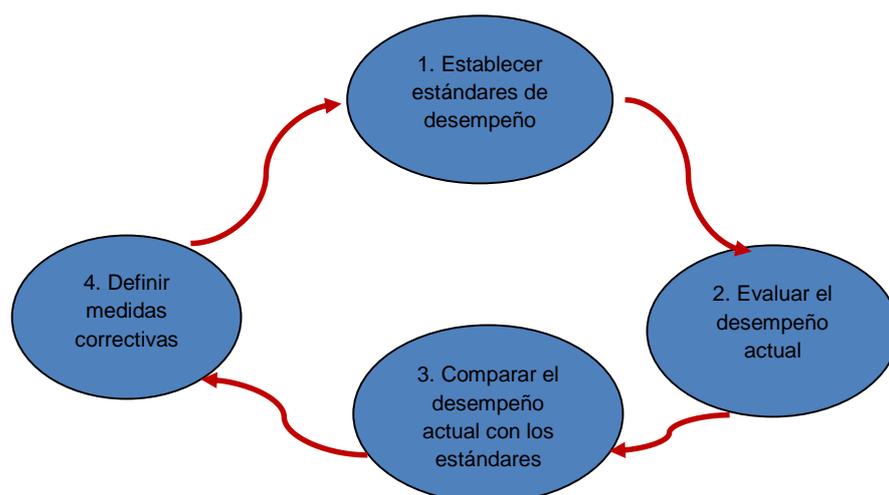


Figura 4. Proceso básico de control

Nota: La figura muestra el proceso básico de control.

Fuente: Louffat (2015)

2.2.2 Abastecimiento

2.2.2.1 Definición de abastecimiento

Pérez (2013) define abastecimiento como:

Una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización. Se orienta a suministrar los elementos materiales (bienes) y las actividades complementarias para la operación de dichos elementos en estado óptimo o garantizado (servicios). El abastecimiento oportuno de recursos, en una organización, es fundamental para que el proceso productivo se realice normalmente” (p.11).

Medicamentos esenciales

Según el módulo de procesos del sistema de suministros de medicamentos e insumos en el Ministerio de Salud (2006) precisa el concepto de medicamentos esenciales como:

Los que satisfacen las necesidades prioritarias de salud de la población. Se seleccionan teniendo en cuenta su pertinencia para la salud pública, las pruebas de su eficacia y seguridad, y deben estar disponibles en los sistemas de salud en todo momento, en cantidades suficientes, en las formas farmacéuticas apropiadas, con garantía de la calidad e información adecuada, a un precio que los usuarios y la comunidad puedan pagar (p.37).

Abastecimiento de medicamentos esenciales

Es una función de apoyo al funcionamiento interno del Ministerio de Salud. Se orienta a suministrar los medicamentos esenciales necesarios para satisfacer las necesidades prioritarias de salud de la población. Se seleccionan teniendo en cuenta su pertinencia para la salud pública, las pruebas de su eficacia y seguridad, y deben estar disponibles en los sistemas de salud en todo momento, en cantidades suficientes, en las formas farmacéuticas apropiadas, con garantía de la calidad e información adecuada, a un precio que los usuarios y la comunidad puedan pagar.

2.2.2.2 *Medición*

Para la medición de la variable abastecimiento se van a formular las dimensiones siguientes: Catalogación, registro y control, programación, en un cuestionario estilo Likert con 09 preguntas y cinco opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

2.2.2.3 *Teorías*

El sistema de abastecimiento se sustenta en el artículo N°2 de la Ley N° 22056, Ley del Sistema Administrativo de Abastecimiento, que señala que compete al Sistema de Abastecimiento asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios no personales en la Administración Pública, mediante los procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final.

De la misma manera el sistema de abastecimiento se sustenta en el artículo N°4 del Decreto Ley N.º 22867, Ley de desconcentración de atribuciones de los sistemas de personal, abastecimiento y racionalización que señala que las decisiones relativas a los procesos técnicos del abastecimiento de bienes y de servicios no personales en los ministerios, organismos cuyo jefe tenga rango de ministro, organismos regionales de desarrollo u organismos similares, comités de desarrollo e instituciones públicas descentralizadas, serán ejercidas por los niveles siguientes: Por el secretario de Estado, director superior o funcionario de nivel equivalente, director ejecutivo o funcionario de nivel equivalente y presidente del Comité de Desarrollo, que corresponde:

1. Aprobar la política de abastecimiento de bienes y servicios de su entidad y los correspondientes planes.
2. Aprobar la normatividad técnica de gestión del abastecimiento formulada en la Entidad, en concordancia con la normatividad general.

3. Nombrar comités o comisiones para ejecutar y/o verificar las acciones derivadas de los procesos técnicos de abastecimiento.

La Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, señala que el director ejecutivo de abastecimiento de servicios auxiliares del Ministerio de Salud, mediante la Oficina de Abastecimiento de la Oficina General de Administración, divulga a todos los niveles la Directiva producida por la Dirección Nacional de Abastecimiento en donde pone en conocimiento las normas generales del Sistema de Abastecimiento con el propósito de que sean correctamente aplicadas.

La Constitución Política de 1993 en sus artículos 58° señalan que la que a la letra que la iniciativa privada es libre, la cual se ejerce en una economía social de mercado y por tal motivo el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura y en su artículo y en su artículo N°76 señala que las obras y la adquisición de suministros se realizan con el empleo de fondos o recursos públicos y se realiza obligatoriamente por contrata y licitación pública, así como también la adquisición o la enajenación de bienes. La contratación de servicios y proyectos cuya importancia y cuyo monto señala la Ley de Presupuesto se hace por concurso público. La ley establece el procedimiento, las excepciones y las respectivas responsabilidades.

En nuestro país, el Sistema Nacional de Abastecimiento fue creado con el DL N° 22056, publicado el 30 de diciembre de 1977, cuyo propósito fue asegurar la eficiencia y la eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios, a través de procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final. Con la RM N°118-80-INAP/DNA se publican las normas generales del Sistema de Abastecimiento, en donde se indican los procedimientos que la gestión pública debe cumplir con respecto al abastecimiento. (Nunja, 2015, VII-5).

Los sistemas funcionales y los sistemas administrativos

La definición de sistemas se expresa en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo Ley N° 29158, en su artículo 43°, que señala que los sistemas son el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno. (Nunja, 2015, VII-5).

Los sistemas son de dos tipos: Los sistemas funcionales que son los que garantizan el cumplimiento de políticas públicas que requieren la participación de las entidades del Estado, y es de responsabilidad del Poder Ejecutivo el reglamentar y operar los sistemas funcionales. (Nunja, 2015, VII-5).

Los sistemas administrativos regulan el empleo de los recursos en las entidades de la Administración Pública, fomentando la eficacia y la eficiencia. Los sistemas administrativos de aplicación nacional están referidos a las siguientes materias:

- Gestión de recursos humanos
- **Abastecimiento**
- Presupuesto público
- Tesorería
- Endeudamiento público
- Contabilidad
- Inversión pública
- Planeamiento estratégico
- Defensa judicial del Estado
- Control
- Modernización de la gestión pública. (Nunja, 2015, VII-5).

2.2.2.4 Dimensionamiento

Sistema Nacional de Abastecimiento

Se define como el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, con la intención de lograr la gestión eficiente y eficaz de los procesos de abastecimiento que requieren las entidades del Estado, orientado al flujo racional de distribución o suministro,

recursos materiales y requerimiento de las entidades para el normal desenvolvimiento de sus actividades, así como asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública. (Nunja, 2015, VII-5).

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE)

Es un organismo público del Ministerio de Economía y Finanzas y tiene autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera. Es el encargado de cumplir la normativa de contrataciones del Estado peruano, y fomenta las mejores prácticas en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras. (Nunja, 2015, VII-7).

Procesos técnicos

Se entiende como procesos técnicos a los instrumentos de gestión del sistema de abastecimiento establecidos con el propósito de hacerlos más dinámicos, funcionales y operativos, indispensables en las entidades públicas para tomar la decisión más óptima para el Estado. Son 11 procesos técnicos. (Nunja, 2015, VII-7).

Catalogación

Permite la depuración, ordenamiento, estandarización, codificación, obtención, actualización y provee la información referida a los bienes, servicios, obras y/o consultorías requeridas por las entidades públicas, para incluirlos en el catálogo institucional, el que constituye un documento de valiosa información. (Nunja, 2015, VII-7).

Registro de proveedores

Se obtiene, procesa, utiliza y se evalúa la información comercial relacionada con los proveedores, bienes, servicios, obras y consultorías, entre otros. (Nunja, 2015, VII-7).

Registro y control

Es el control previo, está referido a la verificación y conformidad de cada una

de las fases de los procesos técnicos, con el propósito de detectar a tiempo desviaciones a fin de adoptar las medidas necesarias. Del mismo modo, realiza el seguimiento de los documentos administrativos para evitar demoras en el trámite de los mismos, lo cual perjudicaría a la oficina de abastecimiento y a la institución. (Nunja, 2015, VII-7).

Programación

Proceso que se encarga de prever en forma racional y sistemática, la satisfacción beneficiosa y oportuna de los bienes y servicios, obras, consultorías, entre otros, que son requeridos por las dependencias de las entidades públicas, previa determinación sobre la base de las respectivas metas institucionales, a la disponibilidad presupuestaria, aplicando criterios de austeridad y prioridad. (Nunja, 2015, VII-7).

Adquisición

Formaliza de forma conveniente, adecuada y oportuna para el Estado, la adquisición, obtención, contratación de bienes, servicios, obras, consultorías, siguiendo un conjunto de acciones técnicas, administrativas y jurídicas, requeridas por las dependencias integrantes, para el logro de sus objetivos y alcance de sus metas, por medio de la oficina de abastecimiento, teniendo en cuenta el presupuesto asignado. (Nunja, 2015, VII-7).

Recuperación de bienes

Son actividades orientadas para volver a tener disposición de bienes (para uso, consumo) o de servicios que anteriormente se tenía derecho sobre su propiedad o uso, luego de haberlos perdido por diversas causas como:

- Descuido o negligencia de los trabajadores usuarios
- Abandono irresponsable de bienes en lugares ajenos a la propia entidad
- Bienes distribuidos sin criterios, sin antes haber sido utilizados. (Nunja, 2015, VII-7).

Almacenamiento

Proceso relacionado con la ubicación física temporal de los bienes materiales adquiridos por las entidades públicas a través de las modalidades de adquisición

establecidas, en un espacio físico apropiado denominado almacén, con fines de custodia, antes de entregarlos, previa firma de la Pecosa o PIA, a las dependencias solicitantes, con destino a los usuarios de las mismas. (Nunja, 2015, VII-7).

Mantenimiento

Es un proceso técnico donde la oficina de abastecimiento por medio de la unidad de servicios o de terceras personas idóneas, proporciona adecuada y oportunamente el servicio de mantenimiento, que puede ser de tipo predictivo, preventivo, correctivo de la maquinaria, equipos, enseres, edificaciones, etc. con el propósito de estar en óptimo estado de conservación y de operación de los mismos. (Nunja, 2015, VII-7).

Seguridad

Es un proceso técnico donde la oficina de abastecimiento, por medio de la unidad de seguridad, utilizando su propio personal o de registros, brinda un eficiente servicio de seguridad integral. (Nunja, 2015, VII-7).

Distribución

Es una etapa del proceso que, a través del almacén institucional, proporciona adecuada y oportunamente los bienes requeridos por las dependencias solicitantes, para el logro de sus objetivos y alcance de metas institucionales. (Nunja, 2015, VII-7).

Disposición final

Es un proceso técnico relacionado con la situación técnica, administrativa y jurídica de los bienes asignados en uso, el que tiene como finalidad evitar la acumulación improductiva de bienes y/o servicios innecesarios para la entidad, por lo que será pertinente tramitar su baja y posterior venta, incineración o destrucción, según su estado. (Nunja, 2015, VII-7).

Abastecimiento

Es aquella función logística que provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento. (Suarez,2017). Las actividades incluidas dentro de este proceso son las siguientes:

(a) Cálculo de necesidades

Es una actividad propia del planeamiento logístico. Las necesidades de abastecimiento implican todo lo que se requiere para su funcionamiento, en cantidades específicas para un definitivo período de tiempo, para una fecha señalada, o para completar un determinado proyecto. Se realiza con los pedidos o la requisición. Las necesidades de abastecimiento para una empresa determinada pueden ser por consumo, reemplazo, reserva o seguridad, necesidades iniciales y necesidades para proyecto. Dentro de esta actividad se debe considerar al factor tiempo (Suárez, 2017).

(b) Compra o adquisición

Realiza las adquisiciones de materiales en las cantidades necesarias y económicas en la calidad adecuada al uso al que se va a destinar, en el momento oportuno y al precio total más conveniente (Suárez, 2017).

Los principales objetivos específicos de esta actividad son:

Mantener la continuidad del abastecimiento

- Pagar precios justos, pero razonablemente bajos por la calidad adecuada.
- Mantener existencias económicas compatibles con la seguridad y sin perjuicios para la empresa.
- Evitar deterioros, duplicidades, desperdicios, etc., buscando calidad adecuada.
- Buscar fuentes de suministros, alternativas y localizar nuevos productos y materiales.
- Mantener costos bajos en el departamento, sin desmejorar la actuación
- Estudiar e investigar nuevos procedimientos continuamente; preocuparse por la permanente capacitación del personal; y, mantener informado al gerente de logística o gerente general acerca de la marcha del departamento (Suárez, 2017).

(c) Obtención

Empieza con el pedido y tiene como propósito contribuir a la continuidad de las actividades, evitando demoras y paralizaciones, verificando la exactitud y

calidad de lo que se recibe (Suárez, 2017).

(d) Almacenamiento

Esto incluye la ubicación o disposición y la custodia de todos los artículos del almacén, que es la actividad de guardar artículos o materiales desde que se producen o reciben hasta que se necesitan o entregan. Los principales aspectos de esta actividad son:

- Control de la exactitud de sus existencias
- Mantenimiento de la seguridad
- Conservación de los materiales
- Reposición oportuna (Suárez, 2017).

(e) Despacho o distribución

Se refiere a atender los requerimientos del usuario, encargándose de la distribución o entrega de la mercadería solicitada. Es necesario contar con el embalaje para asegurarse que las cantidades y calidades de los artículos o materiales sean correctas y de esta manera se atiendan los requerimientos de los usuarios con prontitud (Suárez, 2017).

(f) Control de stocks

Como objetivo de esta actividad debemos plantear el asegurar una cantidad exacta en abastecimiento en el lugar y tiempo oportuno, sin sobrepasar la capacidad de instalación (Suárez, 2017).

(g) Utilización de desperdicios

Esto con el fin de tomar las medidas más ventajosas para la empresa (Suárez, 2017).

Medicamentos esenciales

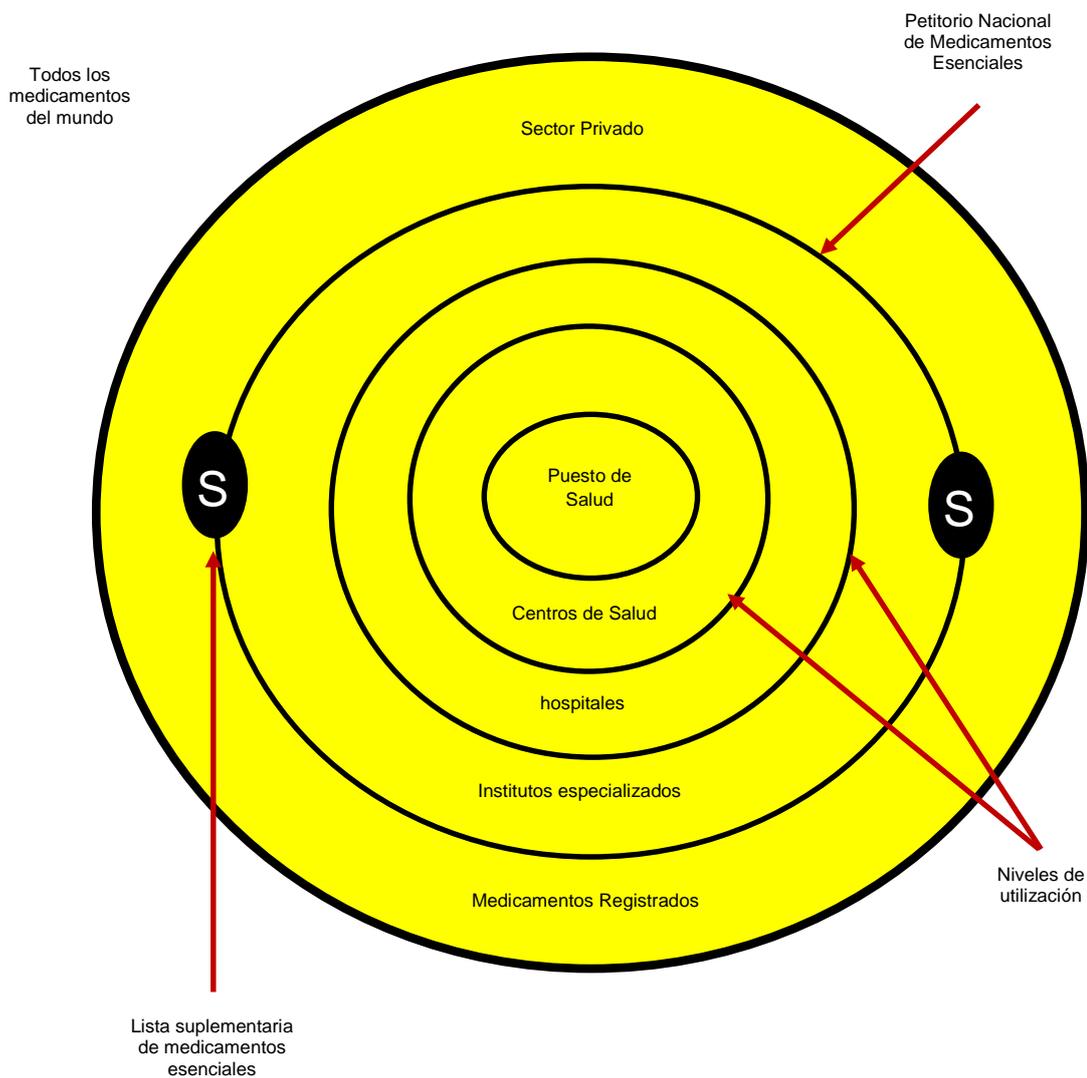


Figura 5. Contexto general en el que se ubican los medicamentos esenciales en el marco de los medicamentos registrados en el país.

Nota: La figura muestra el contexto general en el que se ubican los medicamentos esenciales en el marco de los medicamentos registrados en el país. Fuente: Procesos del Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos en el Ministerio de Salud, OIGEMID (2006).

2.3 Marco conceptual

Creatividad

Es la capacidad de crear, de innovar, de generar nuevas ideas o conceptos, o nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que normalmente llevan a conclusiones nuevas, resuelven problemas y producen soluciones originales y valiosas. La creatividad es la producción de una idea o un concepto, una creación o un descubrimiento que es nuevo, original, útil y que satisface tanto a su creador como a otros durante algún período.

Diseño organizacional

Es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. Se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama.

Estructura organizacional

Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.

Función administrativa

Es la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás.

La planeación

Es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida, para que esto se puede llevar a cabo se requieren de varios elementos, primero se debe comprender y analizar una cosa o situación específica, para luego pasar a definir los objetivos que se quieren alcanzar, de cierta forma el planear algo define el lugar o momento en donde se encuentra algo o alguien, plantea a dónde se quiere ir e indica paso a paso lo que se debe hacer para llegar hasta allí.

Proceso

Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Proceso de toma de decisiones

Es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente nos encontramos con situaciones donde debemos optar por algo, pero no siempre resulta simple. El proceso de toma de decisiones hace hincapié en conflictos que se presentan y a los cuales hay que encontrarles solución.

Proceso administrativo

Es un flujo continuo y conectado de actividades de planeación, dirección y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva. Este conjunto de actividades está regido por ciertas reglas o políticas empresariales cuya finalidad es reforzar la eficiencia en el uso de dichos recursos.

Procedimiento

Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Variables de estudio

3.1.1 Definición conceptual

Factores administrativos

Según Chiavenato (2009) define:

La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se considera por separado planeación, organización, dirección y control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo (p.131).

Abastecimiento

Pérez (2013) define abastecimiento como:

Una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización. Se orienta a suministrar los elementos materiales (bienes) y las actividades complementarias para la operación de dichos elementos en estado óptimo o garantizado (servicios). El abastecimiento oportuno de recursos, en una organización, es fundamental para que el proceso productivo se realice normalmente” (p.11).

3.1.2 Definición operacional (*matriz de operacionalización*)

Factores administrativos

Los factores administrativos se midieron con una ficha de encuesta con una escala tipo Likert de 5 respuestas en tres dimensiones: Planificación (3 ítems), organización (3 ítems) y control (3 ítems).

Abastecimiento

El abastecimiento se midió con una ficha de encuesta con una escala tipo Likert de 5 respuestas en tres dimensiones: Catalogación (3 ítems); registro y control (3 ítems) y programación (3 ítems).

Matriz de operacionalización: componentes de la variable Procesos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Planificación	-Objetivos	1	Tipo de variable: numérica discreta Valores: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Nivel: ordinal Rango: 5-1 = 4
	-Estrategia Organizacional	2		
	-Política Organizacional	3		
Organización	-Modelo organizacional	4		
	-Manuales organizacionales	5		
	-Componentes organizacionales	6		
Control	-La perspectiva psicosocial del control	7		
	-La perspectiva cultural del control	8		
	-La perspectiva macrosocial del control	9		

Matriz de operacionalización: componentes de la variable Abastecimiento

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Catalogación	- Ordenamiento	10	Tipo de variable: numérica discreta Valores: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Nivel: ordinal Rango: 5-1 = 4
	- Estandarización	11		
	- Codificación	12		
Registro y control	- Verificación	13		
	- Conformidad	14		
	- Seguimiento	15		
Programación	- Metas institucionales	16		
	- Disponibilidad presupuestaria	17		
	- Criterios de autoridad y prioridad	18		

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

Los factores administrativos se relacionan significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

3.2.2 Hipótesis específicas

La planificación de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

La organización de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

El control de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Capítulo IV

Metodología de la investigación

4.1 Enfoque de investigación

Se trabajó con el enfoque cuantitativo.

Ñaupas, et al. (2013). “Se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y, por ende, tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y la medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico” (p.97).

4.2 Tipo de investigación (según su finalidad)

Debido a su finalidad, la investigación fue de tipo básica no experimental, que según lo expresa Ñaupas, et al. (2013), “se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p.91).

4.3 Método de estudio

El método de investigación fue el hipotético deductivo.

Ñaupas, et al. (2013), “el método hipotético deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos, mediante el principio de falsación” (p.136).

4.4 Alcance

Fue de alcance correlacional, el cual tuvo por finalidad conocer el grado de asociación existente entre los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos esenciales.

Hernández, S. R., Fernández, C.R. y Baptista, L.P. (2014). “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.93).

4.5 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, debido a que no se manipuló la variable de corte transversal porque recolectó datos en un solo momento en un tiempo único, y correlacional porque describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

Hernández, S. R., Fernández, C. R. y Baptista, L. P. (2014) definen a los diseños transeccionales correlacionales: “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p.157).

4.6 Población y muestra

4.6.1 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 967,367 personas entre el personal directivo y administrativo del hospital Sergio E. Bernales y las poblaciones de los distritos de Comas, Puente Piedra, Carabayllo y Ancón, según el siguiente detalle:

Tabla 1

Relación de los distritos y directivos y personal administrativo del hospital Sergio E. Bernales

N/O	DIRECTIVOS	POBLACIÓN	TOTAL
01	10	967,357	967,367

Nota: Datos tomados del INEI (Censos Nacionales 2007: XI Población y VI Vivienda) y Dirección de Personal del hospital Sergio E. Bernales.

4.6.2 Muestra

Se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, de acuerdo a la fórmula siguiente:

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

Donde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.
(1,96)

P: Proporción de la población que manifiesta conocer los factores administrativos en relación al abastecimiento de medicamentos. (P = 0.5)

Q: Proporción de la población que manifiesta no conocer los factores administrativos en relación al abastecimiento de medicamentos. (Q = 0.5)

e: Margen de error, 5%

N: Población

n: Tamaño óptimo de muestra

Entonces, a un nivel de significancia del 95% y 5% como margen de error, n es:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (967,367)}{(0.05)^2 (967,367-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (241, 841.75)}{(0.0025) (967,366) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{929,059.26}{2,419.37}$$

$$n = 384.00$$

$$\mathbf{n= 384}$$

Por tanto, la muestra óptima fue de 384 personas que fueron seleccionadas en forma aleatoria entre los directivos y administrativos del hospital Sergio E. Bernales y las poblaciones de los distritos de Comas, Puente Piedra, Carabayllo y Ancón.

4.6.3 Unidad de estudio

La unidad de estudio estuvo conformada por los directivos y administrativos del hospital Sergio E. Bernales y las poblaciones de los distritos de Comas, Puente Piedra, Carabayllo y Ancón.

4.7 Fuentes de información

Para el presente estudio se utilizó fuentes primarias como: libros, artículos de revistas en PDF, tesis y producción documental electrónica, las cuales tienen información original no abreviada ni traducida.

4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.8.1 Técnicas de recolección de datos

La observación

Sirvió para recolectar datos e informaciones, para verificar hipótesis.

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013). “La observación es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto o fenómeno por conocer, a través de los sentidos, principalmente la vista, el oído, el tacto y el olfato” (p.201).

Encuesta

Se aplicó al personal de directivos y administrativos del hospital Sergio E. Bernales y a las poblaciones de los distritos de Comas, Puente Piedra, Carabayllo y Ancón.

Díaz (2009), la encuesta se define “como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p.314).

4.8.2 Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos

Valderrama (2014), “son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimiento o escalas de actitudes, como Likert, semántico o de Guttman, fichas de datos para seguridad (FDS), etc.” (p. 195).

Para cada variable se aplicó una encuesta de tipo escala de Likert, con cinco respuestas (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo), las que se encuentran detalladas en la operacionalización de variables.

4.9 Método de análisis de datos

Se desarrollaron operaciones con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en esta investigación. Se emplearon técnicas cuantitativas y se presentaron los datos en forma numérica, según el siguiente detalle:

- ✓ Toma de decisiones respecto a los análisis a realizar (pruebas estadísticas)
- ✓ Elaboración del programa de análisis
- ✓ Ejecución del programa en computadora
- ✓ Obtención de los análisis

Se aplicó el diseño no experimental de corte transversal correccional, en vista que se llevó a cabo la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, en el lugar de estudio de la investigación, para determinar la relación que existe entre los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernal.

Correlacionales causales

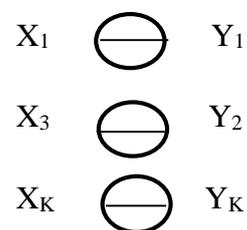
Se recolectan datos y se describen variables, y su relación
($X_1 \text{-----} Y_1$)

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación
($X_2 \text{-----} Y_2$)

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación
($X_k \text{-----} Y_k$)

Tiempo único

El interés es la relación entre variables, sea correlación:



Con el fin de obtener los resultados de los datos recabados, se utilizó el programa estadístico llamado SPSS versión 25, creando una base de datos con los 384 individuos de acuerdo a la muestra calculada, se aplicaron los procesos estadísticos de cálculo de los estadísticos: media, mediana, moda y varianza, análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach, correlación de Pearson y tablas cruzadas para el cálculo de Spearman.

Para probar la hipótesis de la presente investigación en el ámbito de la estadística inferencial se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson (r), para proceder al análisis de correlación de las variables, previo a la estimación de las estadísticas descriptivas correspondientes consideradas en los dos niveles de tratamiento de cada uno. Finalmente, la aproximación visual para explorar el grado de correlación entre las variables de las hipótesis es a través de un gráfico de dispersión o nube de puntos.

Capítulo V

Resultados

5.1 Análisis descriptivo (variables, dimensiones de acuerdo a los objetivos)

RESULTADOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

VARIABLE INDEPENDIENTE: FACTORES ADMINISTRATIVOS

Estadísticos				
		1.1.- Ud. considera que los objetivos de corto plazo propuestos por la dirección del hospital Sergio E. Bernales, están diseñados para atender el abastecimiento de medicamentos esenciales.	1.2.- Las estrategias organizacionales están formuladas en base a la evaluación de las decisiones del directorio del hospital Sergio E. Bernales, en base a la cual se alcanzarán los objetivos previstos a largo plazo.	1.3.- La política organizacional del hospital Sergio E. Bernales está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.
N	Válido	384	384	384
	Perdidos	0	0	0
Media		3,82	3,77	3,64
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,066	1,122	1,113
Varianza		1,136	1,259	1,239
Asimetría		-,801	-,826	-,687
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		,072	-,044	-,237
Error estándar de curtosis		,248	,248	,248

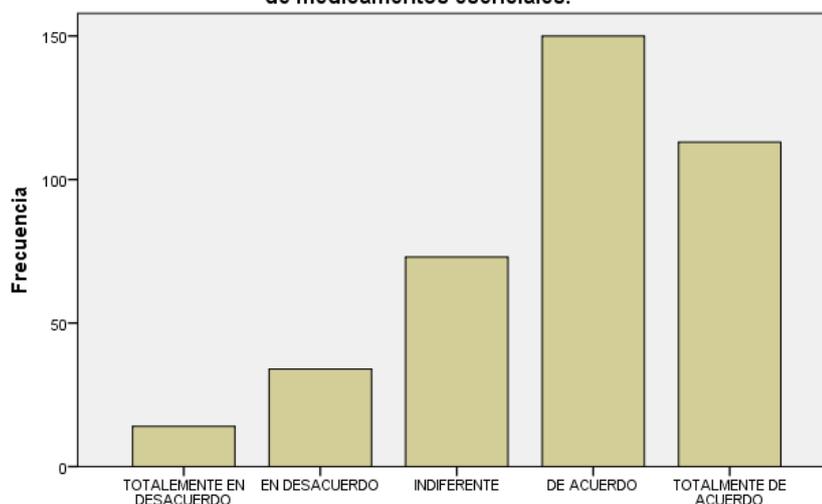
Estadísticos				
		1.4.- El modelo organizacional del hospital Sergio E. Bernales ha sido formulado en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.	1.5.- El manual organizacional del hospital Sergio E. Bernales describe eficientemente la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignada de cada uno de sus miembros.	1.6.- El componente organizacional del hospital Sergio E. Bernales contempla en forma eficiente y operativa los elementos organizacionales como son la estructura, jerarquía, responsabilidades, personas, autoridad, funciones, actividades, tareas análogas
N	Válido	384	384	384
	Perdidos	0	0	0
Media		3,36	3,83	3,71
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,237	1,123	1,053
Varianza		1,531	1,260	1,109
Asimetría		-,319	-,837	-,708
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,944	-,095	-,109
Error estándar de curtosis		,248	,248	,248

Estadísticos				
		1.7.- Ud.	1.8.- Ud.	1.9.- Ud.
		considera que la perspectiva psicosocial del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla que las personas deben integrarse entre ellas, estableciéndose puentes de convergencia que permitan interrelacionarse y controlarse unos a otros.	considera que la perspectiva cultural del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla una eficiente cultura organizacional que une a su personal y le da identidad corporativa.	considera que la perspectiva macrosocial del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla un nivel de control más amplio debido a la existencia en la sociedad de amenazas y oportunidades de carácter económico, social, político, ambiental.
N	Válido	384	384	384
	Perdidos	0	0	0
Media		3,54	3,84	3,81
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,151	1,060	1,127
Varianza		1,324	1,124	1,270
Asimetría		-,543	-,873	-,803
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,556	,268	-,090
Error estándar de curtosis		,248	,248	,248

TABLAS DE FRECUENCIAS Y GRÁFICOS DE BARRAS

1.1.- Ud. considera que los objetivos de corto plazo propuestos por la dirección del hospital Sergio E. Bernales están diseñados para atender el abastecimiento de medicamentos esenciales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	3,6	3,6	3,6
	EN DESACUERDO	34	8,9	8,9	12,5
	INDIFERENTE	73	19,0	19,0	31,5
	DE ACUERDO	150	39,1	39,1	70,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	113	29,4	29,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.1.- Ud. Considera que los objetivos de corto plazo propuestos por la dirección del Hospital Sergio E. Bernales, están diseñados para atender el abastecimiento de medicamentos esenciales.

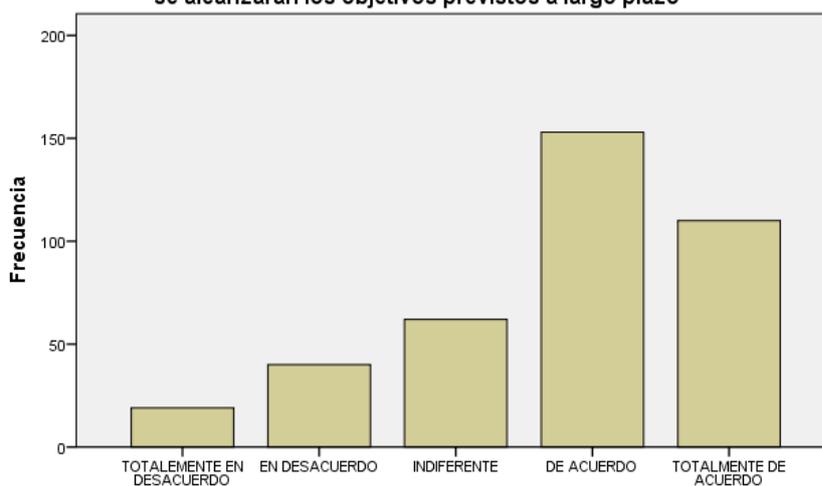


1.1.- Ud. Considera que los objetivos de corto plazo propuestos por la dirección del Hospital Sergio E. Bernales, están diseñados para atender el abastecimiento de medicamentos esenciales.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 39,1%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 3,6%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 29,4%.

1.2.- Las estrategias organizacionales están formuladas en base a la evaluación de las decisiones del directorio del hospital Sergio E. Bernales, en base a la cual se alcanzarán los objetivos previstos a largo plazo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	19	4,9	4,9	4,9
	EN DESACUERDO	40	10,4	10,4	15,4
	INDIFERENTE	62	16,1	16,1	31,5
	DE ACUERDO	153	39,8	39,8	71,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	110	28,6	28,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.2.- Las estrategias organizacionales están formuladas en base a la evaluación de las decisiones del directorio del Hospital Sergio E. Bernales, en base a la cual se alcanzarán los objetivos previstos a largo plazo

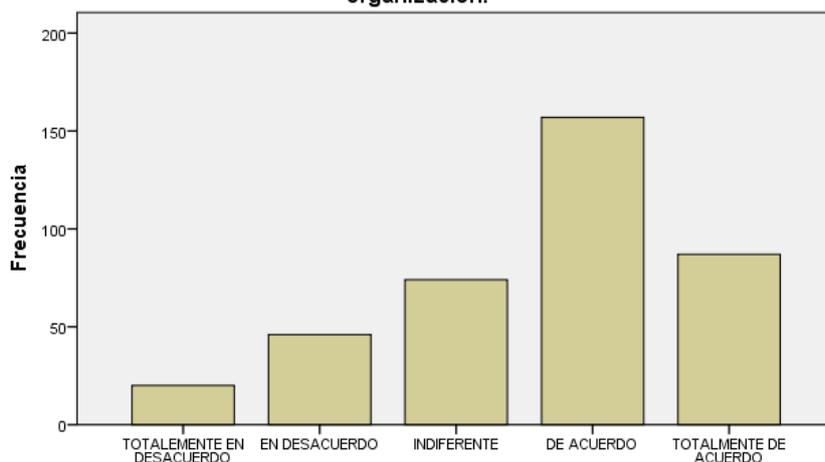


1.2.- Las estrategias organizacionales están formuladas en base a la evaluación de las decisiones del directorio del Hospital Sergio E. Bernales, en base a la cual se alcanzarán los objetivos previstos a largo plazo

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 39,8%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 4,9%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 28,6%.

1.3.- La política organizacional del hospital Sergio E. Bernales está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	5,2	5,2	5,2
	EN DESACUERDO	46	12,0	12,0	17,2
	INDIFERENTE	74	19,3	19,3	36,5
	DE ACUERDO	157	40,9	40,9	77,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	87	22,7	22,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.3.- La política organizacional del Hospital Sergio E. Bernales, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

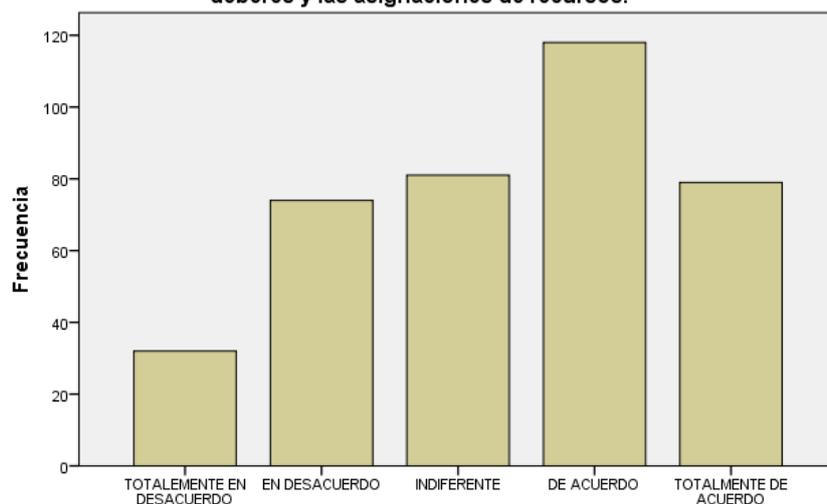


1.3.- La política organizacional del Hospital Sergio E. Bernales, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 40,9%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 5,2%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 22,7%.

1.4.- El modelo organizacional del hospital Sergio E. Bernales ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	32	8,3	8,3	8,3
	EN DESACUERDO	74	19,3	19,3	27,6
	INDIFERENTE	81	21,1	21,1	48,7
	DE ACUERDO	118	30,7	30,7	79,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	79	20,6	20,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.4.- El modelo organizacional del Hospital Sergio E. Bernales, ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.

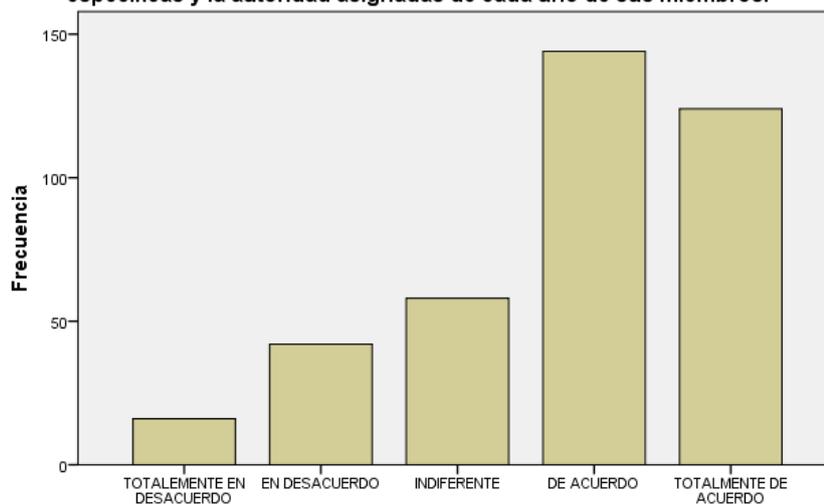


1.4.- El modelo organizacional del Hospital Sergio E. Bernales, ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 30,7%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 8,3%, así mismo, la opción **INDIFERENTE** presenta un 21,1%.

1.5.- El manual organizacional del hospital Sergio E. Bernales describe eficientemente la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignada de cada uno de sus miembros.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	16	4,2	4,2	4,2
	EN DESACUERDO	42	10,9	10,9	15,1
	INDIFERENTE	58	15,1	15,1	30,2
	DE ACUERDO	144	37,5	37,5	67,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	124	32,3	32,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.5.- El manual organizacional del Hospital Sergio E. Bernales describe eficientemente la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros.

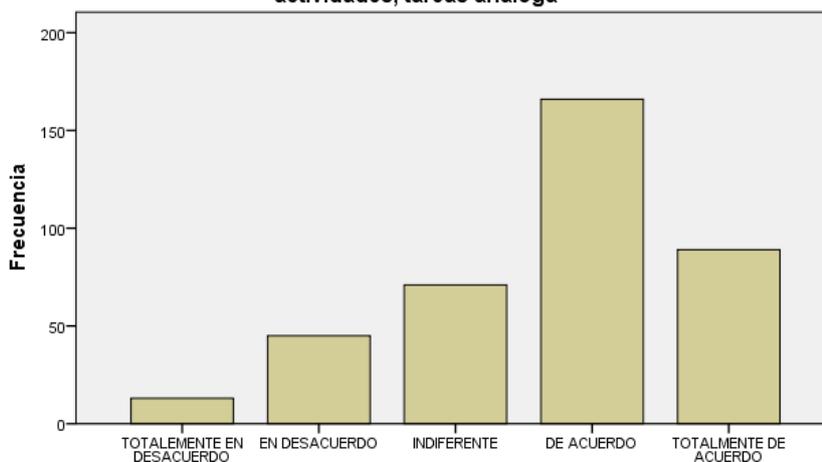


1.5.- El manual organizacional del Hospital Sergio E. Bernales describe eficientemente la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 37,5%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 4,2%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 32,3%.

1.6.- El componente organizacional del hospital Sergio E. Bernales contempla en forma eficiente y operativa los elementos organizacionales como son la estructura, jerarquía, responsabilidades, personas, autoridad, funciones, actividades, tareas análogas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	3,4	3,4	3,4
	EN DESACUERDO	45	11,7	11,7	15,1
	INDIFERENTE	71	18,5	18,5	33,6
	DE ACUERDO	166	43,2	43,2	76,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.6.- El componente organizacional del Hospital Sergio E. Bernales contempla en forma eficiente y operativa los elementos organizacionales como lo son la estructura, jerarquía, responsabilidades, personas, autoridad, funciones, actividades, tareas análoga

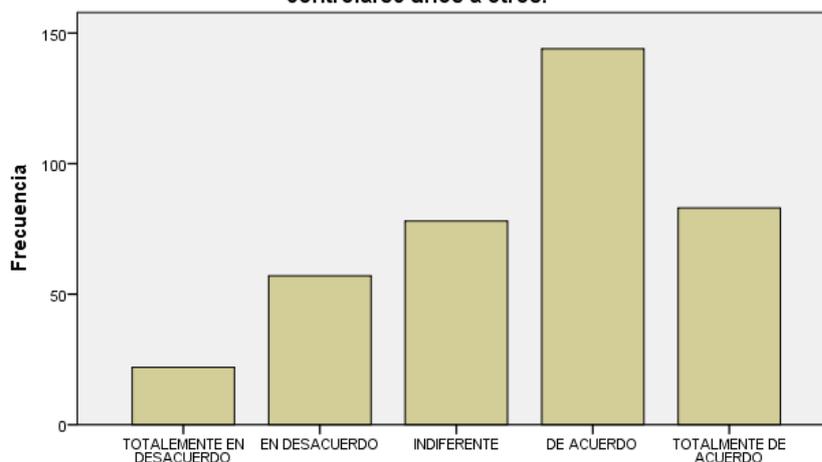


1.6.- El componente organizacional del Hospital Sergio E. Bernales contempla en forma eficiente y operativa los elementos organizacionales como lo son la estructura, jerarquía, responsabilidades, personas, autoridad, funciones, actividades, tareas análoga

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 43,2%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 3,4%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 23,2%.

1.7.- Ud. considera que la perspectiva psicosocial del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla que las personas deben integrarse entre ellas, estableciéndose puentes de convergencia que permitan interrelacionarse y controlarse unos a otros.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	5,7	5,7	5,7
	EN DESACUERDO	57	14,8	14,8	20,6
	INDIFERENTE	78	20,3	20,3	40,9
	DE ACUERDO	144	37,5	37,5	78,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	83	21,6	21,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.7.- Ud. Considera que la perspectiva psicosocial del control en el Hospital Sergio E. Bernales, contempla que las personas deben integrarse entre ellas, estableciéndose puentes de convergencia que permitan interrelacionarse y controlarse unos a otros.

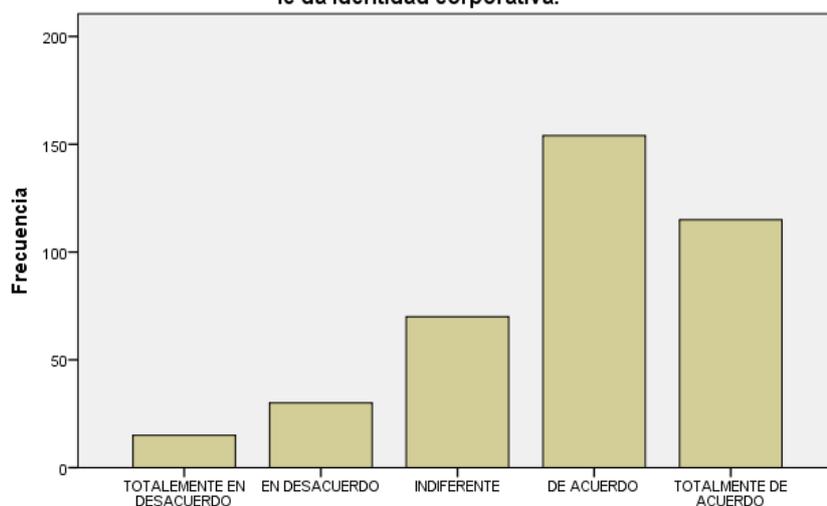


1.7.- Ud. Considera que la perspectiva psicosocial del control en el Hospital Sergio E. Bernales, contempla que las personas deben integrarse entre ellas, estableciéndose puentes de convergencia que permitan interrelacionarse y controlarse unos a otros.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 37,5%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 5,7%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 21,6%.

1.8.- Ud. considera que la perspectiva cultural del control en el hospital Sergio E. Bernal es contempla una eficiente cultura organizacional que une a su personal y le da identidad corporativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	3,9	3,9	3,9
	EN DESACUERDO	30	7,8	7,8	11,7
	INDIFERENTE	70	18,2	18,2	29,9
	DE ACUERDO	154	40,1	40,1	70,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	115	29,9	29,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.8.- Ud. Considera que la perspectiva cultural del control en el Hospital Sergio E. Bernal es contempla una eficiente cultura organizacional que une a su personal y le da identidad corporativa.

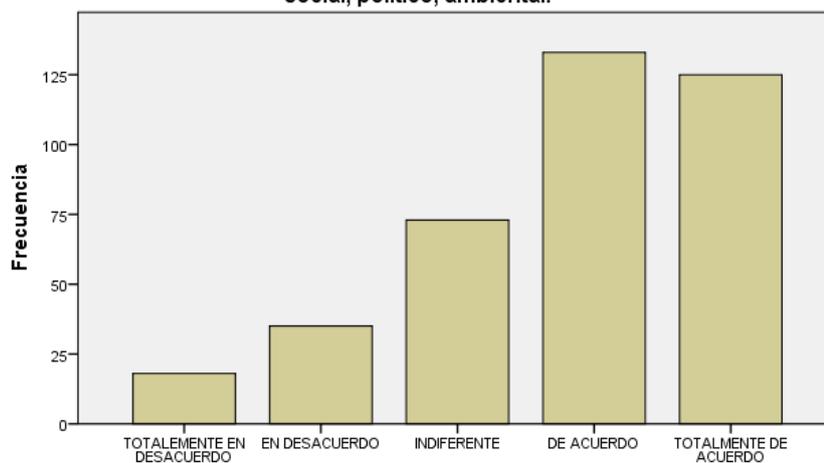


1.8.- Ud. Considera que la perspectiva cultural del control en el Hospital Sergio E. Bernal es contempla una eficiente cultura organizacional que une a su personal y le da identidad corporativa.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 40,1%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 3,9%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 29,9%.

1.9.- Ud. considera que la perspectiva macrosocial del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla un nivel de control más amplio debido a la existencia en la sociedad de amenazas y oportunidades de carácter económico, social, político, ambiental.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	18	4,7	4,7	4,7
	EN DESACUERDO	35	9,1	9,1	13,8
	INDIFERENTE	73	19,0	19,0	32,8
	DE ACUERDO	133	34,6	34,6	67,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	125	32,6	32,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

1.9.- Ud. Considera que la perspectiva macrosocial del control en el Hospital Sergio E. Bernales contempla un nivel de control más amplio debido a la existencia en la sociedad de amenazas y oportunidades de carácter económico, social, político, ambiental.



1.9.- Ud. Considera que la perspectiva macrosocial del control en el Hospital Sergio E. Bernales contempla un nivel de control más amplio debido a la existencia en la sociedad de amenazas y oportunidades de carácter económico, social, político, ambiental.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 34,6%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 4,7%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 32,6%.

RESULTADOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

VARIABLE DEPENDIENTE: ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Estadísticos				
		2.1.- Considera Ud. que el personal que labora en el departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales posee los conocimientos requeridos para realizar un real y eficiente pedido de necesidades de medicamentos esenciales.	2.2.- Considera Ud. que el departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales tiene personal especializado para realizar una eficiente y óptima clasificación, descripción, calidad y características de los medicamentos esenciales.	2.3.- El departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales tiene personal especializado para realizar una eficiente labor de codificación en el abastecimiento de medicamentos esenciales.
N	Válido	384	384	384
	Perdidos	0	0	0
Media		3,38	3,53	3,46
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,256	1,224	1,123
Varianza		1,578	1,498	1,262
Asimetría		-,398	-,584	-,602
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,893	-,618	-,382
Error estándar de curtosis		,248	,248	,248

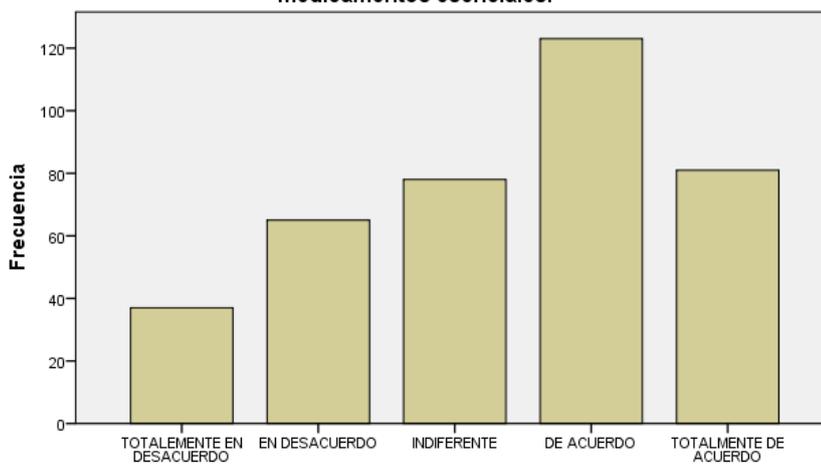
Estadísticos				
		2.4.- El personal encargado de recibir y consolidar los pedidos de necesidades posee los conocimientos especializados para realizar una eficiente y apropiada labor de verificación.	2.5.- El personal encargado de consolidar los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales posee los conocimientos técnicos para dar la conformidad de dichos requerimientos.	2.6.- El personal que consolida los pedidos de necesidades de los medicamentos esenciales posee los conocimientos especializados para realizar un eficiente y óptimo seguimiento.
N	Válido	384	384	384
	Perdidos	0	0	0
Media		3,64	3,76	3,49
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,138	1,155	1,172
Varianza		1,296	1,334	1,373
Asimetría		-,671	-,809	-,554
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,338	-,104	-,515
Error estándar de curtosis		,248	,248	,248

Estadísticos				
		2.7.- Ud. considera que en el hospital Sergio E. Bernaldes se ha logrado la sostenibilidad con respecto al abastecimiento de medicamentos esenciales.	2.8.- Ud. considera que el Estado peruano cuenta con sostenibilidad presupuestaria para la compra real de medicamentos esenciales para suministrar a los pobladores de los cuatro distritos que están bajo la jurisdicción del hospital Sergio E. Bernaldes.	2.9.- Ud. considera que los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales se realizan con criterios técnicos y priorizando convenientemente las necesidades de la población.
N	Válido	384	384	384
	Perdidos	0	0	0
Media		3,59	3,75	3,75
Mediana		4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		1,151	1,133	1,144
Varianza		1,324	1,285	1,309
Asimetría		-,589	-,579	-,892
Error estándar de asimetría		,125	,125	,125
Curtosis		-,480	-,116	,138
Error estándar de curtosis		,248	,248	,248

TABLAS DE FRECUENCIAS Y GRÁFICOS DE BARRAS

2.1.- Considera Ud. que el personal que labora en el departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales posee los conocimientos requeridos para realizar un real y eficiente pedido de necesidades de medicamentos esenciales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	37	9,6	9,6	9,6
	EN DESACUERDO	65	16,9	16,9	26,6
	INDIFERENTE	78	20,3	20,3	46,9
	DE ACUERDO	123	32,0	32,0	78,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	81	21,1	21,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.1.- Considera Ud. Que el personal que labora en el departamento de abastecimiento del Hospital Sergio E. Bernales posee los conocimientos requeridos para realizar un real y eficiente pedido de necesidades de medicamentos esenciales.

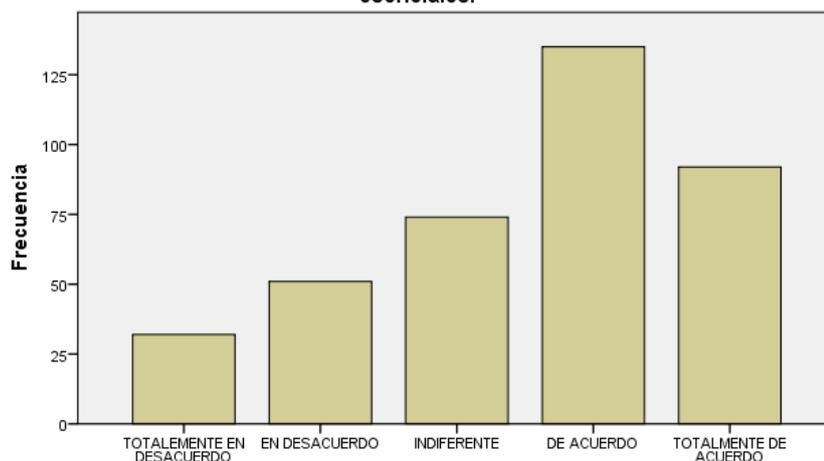


2.1.- Considera Ud. Que el personal que labora en el departamento de abastecimiento del Hospital Sergio E. Bernales posee los conocimientos requeridos para realizar un real y eficiente pedido de necesidades de medicamentos esenciales.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 32%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 9,6%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 21,1%.

2.2.- Considera Ud. que el departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernal es tiene personal especializado para realizar una eficiente y óptima clasificación, descripción, calidad y características de los medicamentos esenciales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	32	8,3	8,3	8,3
	EN DESACUERDO	51	13,3	13,3	21,6
	INDIFERENTE	74	19,3	19,3	40,9
	DE ACUERDO	135	35,2	35,2	76,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	92	24,0	24,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.2.- Considera Ud. Que el departamento de abastecimiento del Hospital Sergio E. Bernal es tiene personal especializado para realizar una eficiente y optima clasificación, descripción, calidad y características de los medicamentos esenciales.

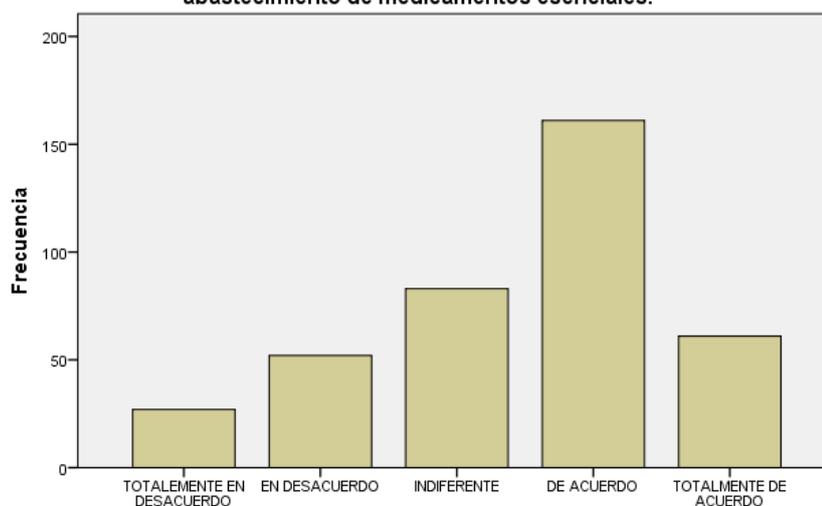


2.2.- Considera Ud. Que el departamento de abastecimiento del Hospital Sergio E. Bernal es tiene personal especializado para realizar una eficiente y optima clasificación, descripción, calidad y características de los medicamentos esenciales.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 35,2%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 8,3%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 24%.

2.3.- El departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernaldes tiene personal especializado para realizar una eficiente labor de codificación en el abastecimiento de medicamentos esenciales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	27	7,0	7,0	7,0
	EN DESACUERDO	52	13,5	13,5	20,6
	INDIFERENTE	83	21,6	21,6	42,2
	DE ACUERDO	161	41,9	41,9	84,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	61	15,9	15,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.3.- El departamento de abastecimiento del Hospital Sergio E. Bernaldes tiene personal especializado para realizar una eficiente labor de codificación en el abastecimiento de medicamentos esenciales.

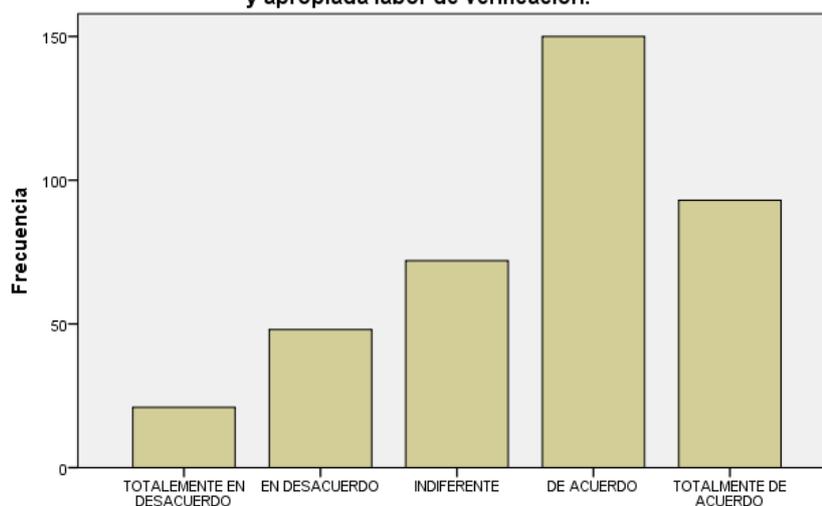


2.3.- El departamento de abastecimiento del Hospital Sergio E. Bernaldes tiene personal especializado para realizar una eficiente labor de codificación en el abastecimiento de medicamentos esenciales.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 41,9%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 7%, así mismo, la opción **INDIFERENTE** presenta un 21,6%.

2.4.- El personal encargado de recibir y consolidar los pedidos de necesidades posee los conocimientos especializados para realizar una eficiente y apropiada labor de verificación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	5,5	5,5	5,5
	EN DESACUERDO	48	12,5	12,5	18,0
	INDIFERENTE	72	18,8	18,8	36,7
	DE ACUERDO	150	39,1	39,1	75,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	93	24,2	24,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.4.- El personal encargado de recepcionar y consolidar los pedidos de necesidades posee los conocimientos especializados para realizar una eficiente y apropiada labor de verificación.

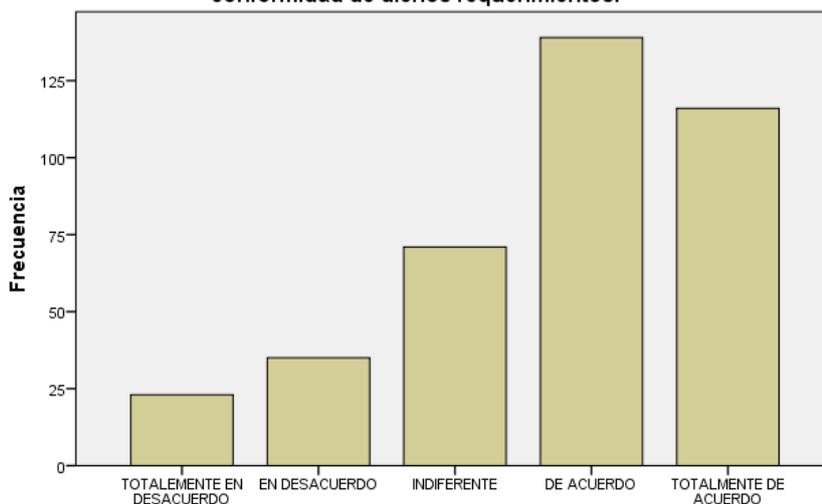


2.4.- El personal encargado de recepcionar y consolidar los pedidos de necesidades posee los conocimientos especializados para realizar una eficiente y apropiada labor de verificación.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 39,1%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 5,5%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 24,2%.

2.5.- El personal encargado de consolidar los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales posee los conocimientos técnicos para dar la conformidad de dichos requerimientos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	23	6,0	6,0	6,0
	EN DESACUERDO	35	9,1	9,1	15,1
	INDIFERENTE	71	18,5	18,5	33,6
	DE ACUERDO	139	36,2	36,2	69,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	116	30,2	30,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.5.- El personal encargado de consolidar los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales posee los conocimientos técnicos para dar la conformidad de dichos requerimientos.

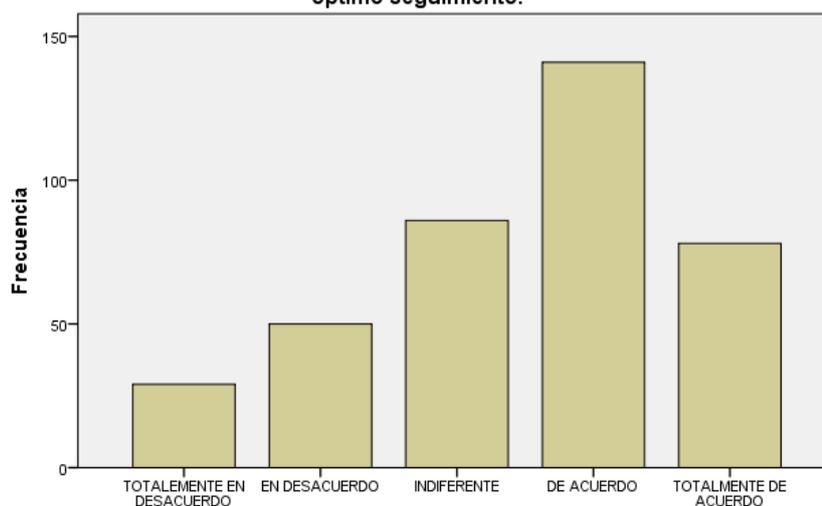


2.5.- El personal encargado de consolidar los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales posee los conocimientos técnicos para dar la conformidad de dichos requerimientos.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 36,2%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 6%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 30,2%.

2.6.- El personal que consolida los pedidos de necesidades de los medicamentos esenciales posee los conocimientos especializados para realizar un eficiente y óptimo seguimiento.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	29	7,6	7,6	7,6
	EN DESACUERDO	50	13,0	13,0	20,6
	INDIFERENTE	86	22,4	22,4	43,0
	DE ACUERDO	141	36,7	36,7	79,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	78	20,3	20,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.6.- El personal que consolida los pedidos de necesidades de los medicamentos esenciales posee los conocimientos especializados para realizar un eficiente y óptimo seguimiento.

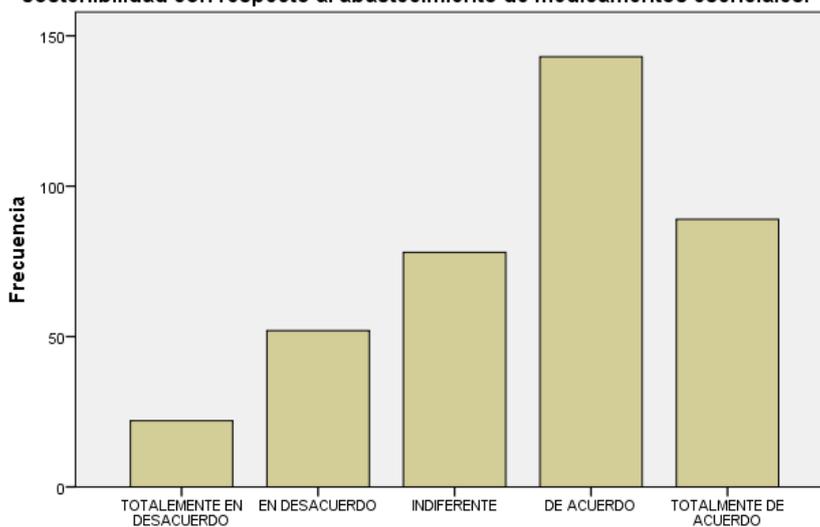


2.6.- El personal que consolida los pedidos de necesidades de los medicamentos esenciales posee los conocimientos especializados para realizar un eficiente y óptimo seguimiento.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 36,7%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 7,6%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 20,3%.

2.7.- Ud. considera que en el hospital Sergio E. Bernales se ha logrado la sostenibilidad con respecto al abastecimiento de medicamentos esenciales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	5,7	5,7	5,7
	EN DESACUERDO	52	13,5	13,5	19,3
	INDIFERENTE	78	20,3	20,3	39,6
	DE ACUERDO	143	37,2	37,2	76,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	89	23,2	23,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.7.- Ud. Considera que en el Hospital Sergio E. Bernales se ha logrado la sostenibilidad con respecto al abastecimiento de medicamentos esenciales.

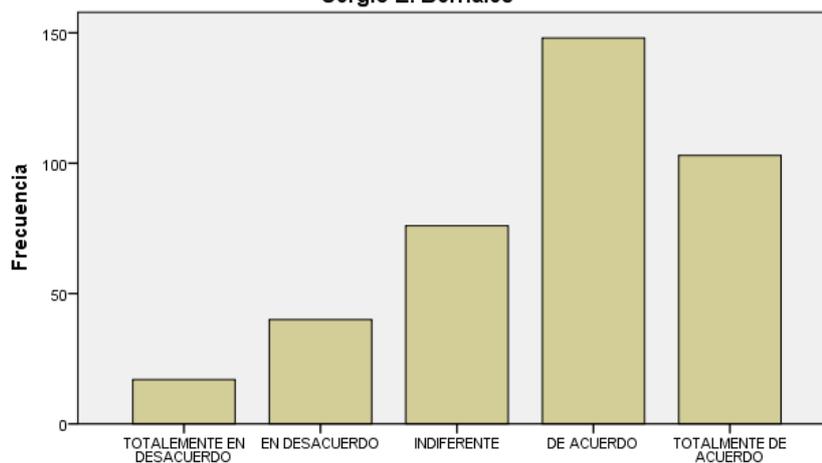


2.7.- Ud. Considera que en el Hospital Sergio E. Bernales se ha logrado la sostenibilidad con respecto al abastecimiento de medicamentos esenciales.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 37,2%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 5,7%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 23,2%.

2.8.- Ud. considera que el Estado peruano cuenta con sostenibilidad presupuestaria para la compra real de medicamentos esenciales para suministrar a los pobladores de los cuatro distritos que están bajo la jurisdicción del hospital Sergio E. Bernales.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	4,4	4,4	4,4
	EN DESACUERDO	40	10,4	10,4	14,8
	INDIFERENTE	76	19,8	19,8	34,6
	DE ACUERDO	148	38,5	38,5	73,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	103	26,8	26,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.8.- Ud. Considera que el Estado Peruano cuenta con sostenibilidad presupuestaria para la compra real de medicamentos esenciales para suministrar a los pobladores de los cuatro distritos que están bajo la jurisdicción del Hospital Sergio E. Bernales

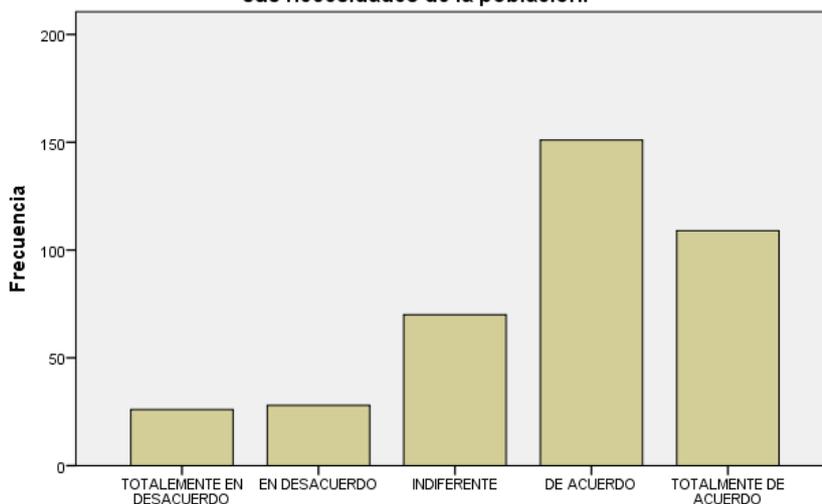


2.8.- Ud. Considera que el Estado Peruano cuenta con sostenibilidad presupuestaria para la compra real de medicamentos esenciales para suministrar a los pobladores de los cuatro distritos que están bajo la jurisdicción del Hospital Sergio E. Bernales

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 38,5%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 4,4%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 26,8%.

2.9.- Ud. considera que los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales se realizan con criterios técnicos y priorizando convenientemente las necesidades de la población.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	26	6,8	6,8	6,8
	EN DESACUERDO	28	7,3	7,3	14,1
	INDIFERENTE	70	18,2	18,2	32,3
	DE ACUERDO	151	39,3	39,3	71,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	109	28,4	28,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

2.9.- Ud. Considera que los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales se realizan con criterios técnicos y priorizando convenientemente sus necesidades de la población.



2.9.- Ud. Considera que los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales se realizan con criterios técnicos y priorizando convenientemente sus necesidades de la población.

Interpretación: Del ítem propuesto se puede observar que la opción **DE ACUERDO** presenta un 39,3%, en contraste con la opción **TOTALMENTE EN DESACUERDO** que presenta un 6,8%, así mismo, la opción **TOTALMENTE DE ACUERDO** presenta un 28,4%.

5.2 Análisis inferencial

ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

H1: Los factores administrativos se relacionan significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

H0: Los factores administrativos no se relacionan significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
FACTORES ADMINISTRATIVOS * ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	384	100,0%	0	0,0%	384	100,0%

Tabla cruzada FACTORES ADMINISTRATIVOS / ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS						
Recuento						
		ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS				Total
		2	3	4	5	
FACTORES ADMINISTRATIVOS	2	0	3	5	0	8
	3	0	40	30	10	80
	4	5	94	50	52	202
	5	0	20	25	49	94
Total		5	157	110	112	384

CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN

Correlaciones				
			FACTORES ADMINISTRATIVOS	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS
Rho de Spearman	FACTORES ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	0,874**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	384	384
	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Coeficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	384	384

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

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,867	,048	3,313	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,874	,050	3,455	,001 ^c
N de casos válidos		384			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

Lectura del valor de Correlación de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,874.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que: Los factores administrativos se relacionan significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una **correlación alta**.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: La planificación de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

H1: La planificación de los factores administrativos no se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PLANIFICACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS * ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	384	100,0%	0	0,0%	384	100,0%

Tabla cruzada PLANIFICACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS*ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS						
Recuento						
		ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS				Total
		2	3	4	5	
PLANIFICACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS	2	0	3	5	0	5
	3	0	53	30	5	88
	4	5	94	173	10	282
	5	0	2	4	0	6
Total		5	152	212	15	384

CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN

Correlaciones				
			PLANIFICACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	0,7932**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	384	384
	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Coeficiente de correlación	0,7932**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	384	384

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

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,7897	,042	3,516	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,7932	,036	3,520	,001 ^c
N de casos válidos		384			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

Lectura del valor de Correlación de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,7932.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que: La planificación de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: La organización de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

H0: La organización de los factores administrativos no se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ORGANIZACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS * ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	384	100,0%	0	0,0%	384	100,0%

Tabla cruzada ORGANIZACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS*ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS						
Recuento						
		ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS				Total
		2	3	4	5	
ORGANIZACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS	2	5	4	5	6	20
	3	0	32	24	10	62
	4	5	83	50	53	191
	5	0	15	42	54	111
Total		6	134	121	123	384

CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN

Correlaciones						
			ORGANIZACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS		
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN DE FACTORES ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	0,8019**		
		Sig. (bilateral)	.	,001		
		N	384	384		
	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Coeficiente de correlación	0,8019**	1,000		
		Sig. (bilateral)	,001	.		
		N	384	384		
**.						La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Medidas simétricas						
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,7996	,042	3,516	,001 ^c	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,8019	,036	3,520	,001 ^c	
N de casos válidos		384				
a. No se presupone la hipótesis nula.						
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.						
c. Se basa en aproximación normal.						

Lectura del valor de Correlación de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,8019.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que: La organización de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H1: El control de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

H1: El control de los factores administrativos no se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CONTROL DE FACTORES ADMINISTRATIVOS * ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	384	100,0%	0	0,0%	384	100,0%

Tabla cruzada CONTROL DE LOS FACTORES ADMINISTRATIVOS*ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS						
Recuento						
		ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS				Total
		2	3	4	5	
CONTROL DE LOS FACTORES ADMINISTRATIVOS	2	0	53	29	8	62
	3	5	84	183	9	281
	4	5	94	173	10	282
	5	0	2	4	0	6
Total		5	142	226	39	384

CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN

Correlaciones				
			CONTROL DE LOS FACTORES ADMINISTRATIVOS	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS
Rho de Spearman	CONTROL DE LOS FACTORES ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	1,000	0,9325**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N		384	384
	ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS	Coeficiente de correlación	0,9325*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N		384
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,9320	,032	3,516	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,9325	,036	3,520	,001 ^c
N de casos válidos		384			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
c. Se basa en aproximación normal.					

Lectura del valor de Correlación de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,9325.

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que: El control de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Capítulo VI

Discusión de resultados

El análisis de los resultados del presente trabajo de investigación concluye que existe una correlación alta entre los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, dicho resultado se puede sustentar bajo el enfoque teórico de Stoner (1996), quien define a la administración como la acción de planificación, organización, dirección y control. Es decir, la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los quehaceres de todos los miembros de una organización como también compete la utilización de los otros recursos organizacionales, todo ello para alcanzar las metas previstas por la organización que para el presente estudio es el abastecimiento efectivo y sostenido de medicamentos en el hospital Sergio Bernales.

Teniendo los resultados estadísticos, se puede señalar que a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman se encontraron los siguientes resultados; a un 95% de nivel de confianza, $r = 0,874$ lo que corresponde a una correlación positiva alta, por consiguiente, se acepta la hipótesis principal: Los factores administrativos se relacionan significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.

Al analizar estos resultados se observa que son equivalentes con el trabajo de investigación de Quispe (2017) en el que concluyó que existe un nivel de correlación moderada ($r_s = 0,619$) entre la gestión de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio recibido por los pacientes internos del hospital María Auxiliadora, 2017. Así mismo, con respecto a la hipótesis general queda demostrado que sí existe una relación significativa ($p=0.000 < 0.05$), entre la gestión de abastecimiento de medicinas y la calidad de servicio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados de la investigación demuestran que hay una relación entre la gestión de medicamentos y la calidad de servicio recibida por los pacientes internos del hospital María Auxiliadora. Los resultados son similares a los presentados en otras investigaciones

y en nuestro caso son resultados muy similares debido a que existe una correlación positiva alta entre los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos.

En el estudio de Risolazo (2015) titulado: La auditoría a los procesos de suministro de medicamentos y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el hospital Sergio E. Bernales en el 2014, se indica que las pruebas de hipótesis permitieron decidir que se aceptan las hipótesis de la investigación; demostrándose la importancia de que la administración del hospital establezca un mecanismo adecuado para que los funcionarios designados en cargos jefaturales vinculados con la gestión farmacéutica, cumplan en forma efectiva, eficiente y oportuna con la implementación de las recomendaciones derivadas de la auditoría, permitiendo superar las causas y desviaciones que afectan la disponibilidad de medicamentos, admitiendo que los usuarios que acuden al hospital Sergio E. Bernales accedan a medicamentos seguros y puedan recuperar la salud y prevenir las enfermedades. Estos resultados demuestran la importancia del abastecimiento de medicamentos en los hospitales y la responsabilidad de la eficiente gestión de los funcionarios que están implicados en la gestión eficiente de los procesos administrativos.

Bustos (2003), en su estudio titulado: Proceso administrativo y planeación, indica que la planeación es importante para cualquier tipo de organización debido a que en ella se planifican las metas, los objetivos, las estrategias y los planes de la empresa y es importante debido a que propicia el desarrollo de una empresa, reduce al máximo los riesgos y maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo y señala e indica que un administrador puede mejorar la planeación haciéndola aplicable a una mayor proporción de la empresa que la planeación de otro teniendo en consideración que también intervienen en ese proceso los directores, jefes o supervisores. Este estudio demuestra lo importante de la planificación para cualquier empresa y/o organización y que esta labor recae en quien dirige la empresa, teniendo en consideración que también recae la responsabilidad a su nivel de los otros funcionarios y específicamente en nuestro estudio recae esa

responsabilidad en los funcionarios que son responsables de la ejecución de este importante elemento del proceso administrativo.

Córdova (2012), en su trabajo titulado: Proceso administrativo, señala que la organización dentro del proceso administrativo diseña las estructuras, los procesos, las funciones, las responsabilidades, los métodos y las técnicas que facilitan el trabajo de cualquier tipo de empresa, direccionados a lograr la optimización de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos, con la finalidad de lograr el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Este estudio indica que la organización es similar a los resultados de nuestra investigación, lo que demuestra que es sumamente importante la organización para el eficiente y sostenido abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales y de esta manera lograr que sus pacientes se recuperen de sus enfermedades que afectan su trabajo y su bienestar familiar.

Jara (2009), en su estudio titulado: El control en el proceso administrativo, señala que el control se define como un sistema de información que permite confrontar lo planeado con los resultados logrados por la gestión, tomando las medidas del caso de encontrarse desviaciones significativas que afectan los fines de una organización, este resultado es similar al de nuestro estudio debido a que existe una correlación positiva alta entre el control y el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, demostrando que el control es sumamente importante para contrastar la gestión del proceso administrativo con los logros obtenidos en el abastecimiento de medicamentos del mencionado hospital, con lo cual se demuestra que dicho elemento del proceso administrativo es sumamente importante para el cumplimiento del objetivo organizacional del mencionado hospital.

Conclusiones

1. Se concluye que los factores administrativos se relacionan significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, según el nivel de significancia del 95% se halló que existe una correlación alta entre los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos, resultado que confirma que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los quehaceres de todos los miembros de una organización como también compete la utilización de los otros recursos organizacionales, todo ello para alcanzar las metas previstas por la organización que para el presente estudio es el abastecimiento efectivo y sostenido de medicamentos en el hospital Sergio Bernales.
2. Se concluye que la planificación de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, según el nivel de significancia del 95% se halló que existe una correlación alta entre la planificación de los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos, resultado que confirma que la planeación es importante para cualquier tipo de organización debido a que en ella se planifican las metas, los objetivos, las estrategias y los planes de la empresa y es importante debido a que propicia el desarrollo de una empresa, reduce al máximo los riesgos y maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo y señala e indica que un administrador puede mejorar la planeación haciéndola aplicable a una mayor proporción de la empresa.
3. Se concluye que la organización de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, según el nivel de significancia del 95% se halló que existe una correlación alta entre la organización de los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos, resultado que confirma que la organización dentro del proceso administrativo diseña las estructuras, los procesos, las funciones, las responsabilidades, los métodos y las técnicas que facilitan el trabajo de cualquier tipo de empresa, direccionados a lograr la optimización de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos, con la finalidad de lograr el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

4. Se concluye que el control de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales. Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe una correlación alta entre el control de los factores administrativos y el abastecimiento de medicamentos, resultado que confirma que la función del control se define como un sistema de información que permite confrontar lo planeado con los resultados logrados por la gestión, tomando las medidas del caso de encontrarse desviaciones significativas que afectan los fines de una organización.

Recomendaciones

1. Se sugiere que el director del Hospital Sergio Bernales realice las coordinaciones del caso con el Ministerio de Salud a fin de solicitar especialistas en factores administrativos administración para crear competencias idóneas al personal involucrado en la ejecución de las funciones administrativas, con la finalidad de optimizar la gestión administrativa y proporcionar un efectivo y sostenido abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales en beneficio de los pacientes y/o usuarios que se vienen atendiendo en este importante hospital de la ciudad de Lima.
2. Se recomienda que el director del Hospital Sergio Bernales coordine con el Ministerio de salud a fin de solicitar personal especialista en administración para reforzar y/o concientizar competencias idóneas para el personal involucrado en la planeación para promover en el personal competencias específicas que permita desarrollar las herramientas para realizar los requerimientos en tiempo real de las necesidades de medicamentos en el Hospital Sergio Bernales Se recomienda capacitar al personal involucrado en la función administrativa de organización del hospital Sergio Bernales para propiciar y/o incorporar estrategias de gestión para el diseño de: estructuras, los procesos, las funciones, las responsabilidades, los métodos y las técnicas que faciliten el abastecimiento y sostenimiento de medicamentos en el Hospital Sergio Bernales.
3. Se recomienda capacitar al personal involucrado en la función administrativa de organización del Hospital Sergio Bernales para propiciar y/o incorporar estrategias de gestión para el diseño de: estructuras, los procesos, las funciones, las responsabilidades, los métodos y las técnicas que faciliten el abastecimiento y sostenimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales con la finalidad de ofrecer el ciclo completo de un servicio de calidad al personal de pacientes internos como externos que acuden a este hospital para su tratamiento especializado.
4. Se sugiere que el director del Hospital Sergio Bernales gestione ante el Ministerio de Salud, personal especializado en administración, para capacitar

al personal de funcionarios y/o jefes de departamento que tienen la función de control en los diferentes niveles jerárquicos del hospital para promover en ellos las competencias idóneas y estrategias de gestión que les permitan confrontar lo realizado con los resultados logrados por la gestión y de esta manera poder subsanar los errores encontrados y tomar las acciones correctivas del caso.

Propuesta para enfrentar el problema

El objetivo de esta investigación ha sido describir si los factores administrativos se relacionan con el abastecimiento de medicamentos en el Hospital Sergio Bernales, 2017-2018, así como resolver este mal social que afecta a todos los hospitales de salud de nuestro país, el cual es el desabastecimiento de medicamentos esenciales.

Por ello, se propone las siguientes medidas y acciones:

Problema	Medida	Acción	Responsable	Plazo
Planificación	Desarrollar acciones sobre los factores administrativos para llevar a cabo la administración eficiente de medicamentos esenciales en el hospital Sergio Bernales.	Coordinar con el Ministerio de Salud a fin de solicitar personal especialista en planificación para que dicte charlas, seminarios, talleres, entre otros, al personal involucrado en planificar la función administrativa para que de esta manera se promuevan las competencias específicas en ese personal que permita desarrollar las herramientas idóneas para realizar los requerimientos en tiempo real de las necesidades de medicamentos.	Oficina Ejecutiva de Administración	Corto
Organización	Desarrollar acciones sobre la organización para optimar las relaciones que existen entre las funciones, los niveles y las actividades de abastecimiento de medicamentos.	Capacitar al personal involucrado en la función administrativa de organización del hospital Sergio Bernales para propiciar y/o incorporar estrategias de gestión para el diseño de estructuras, procesos, funciones, responsabilidades, métodos y técnicas que faciliten el abastecimiento y sostenimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales.	Oficina Ejecutiva de Administración.	Corto
Control	Desarrollar acciones sobre el seguimiento de la eficiencia y la eficacia de las gestiones de la organización con lo cual se logrará disminuir los errores administrativos.	Coordinar con el Ministerio de Salud sobre personal especializado en administración, específicamente en la función de control, para capacitar al personal de funcionarios y/o jefes de departamento que tienen la función de control en los diferentes niveles jerárquicos del hospital para promover en ellos las competencias idóneas y estrategias de gestión que les permitan confrontar lo realizado con los resultados logrados por la gestión.	Oficina Ejecutiva de Administración.	Corto

Referencias bibliográficas

- Acuña, A. C. (2016). *Factores administrativos en gestión pública y el gasto público en los programas presupuestales de una Unidad Ejecutora del Estado, 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Ballou, H. R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministros*. México: Pearson Educación.
- Bernal, T. C. & Sierra, A. H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Colombia: Pearson.
- Bernal, T. C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones*. México: Pearson.
- Bustos, E. (2003). *Proceso administrativo y planeación*. <https://www.coursehero.com/file/51898421/3-Proceso-administrativopdf/>
- Cárdenas, G. (2017). Sistema de control de gestión para el desarrollo de procesos administrativos. Caso Dirección de Escuela de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. (Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo, Venezuela). <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6157/gcardenas.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración. Proceso administrativo*. México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Constitución Política del Perú. <http://www.deperu.com/archivos/const-1993.pdf>
- Decreto Ley N° 22056 de 1997 (1997, 29 diciembre de 1999). Ley del Sistema Administrativo de Abastecimiento. <http://infopublic.bpaprocorp.com/banco-de-leyes/decreto-ley-22056>
- Decreto Ley N° 22867 de 2018 (2018, 15 septiembre de 2018). Congreso de la República. Diario oficial N° 52 https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Decretos/Legislativos/2018/01439.pdf
- Dipublico.org (13 ene 2013). Programa de la Conferencia (Quinta Conferencia Internacional Americana, Santiago-1923). <https://www.dipublico.org/13146/programa-de-la-conferencia-quinta-conferencia-internacional-americana-santiago-1923/>

- Flores, O. S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua). <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Homedes, N. y Ugalde, A. (2002). *Privatización de los servicios de salud: las experiencias de Chile y Costa Rica*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000100008
- Indecopi (2012). *Estado de la protección de los consumidores*. https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/final_proteccion_07_04_2014_dpc.pdf/35e66481-b9a8-4478-b4eb-12c14e6bb7c4
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamento del proceso administrativo*. Argentina: Cengage Learning.
- Mejía, M. E. (2012). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Ministerio de Salud. (2006). *Procesos del Sistema de Suministros, Medicamentos e Insumos*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1064_DIGEMID61-1.pdf
- Nunja, G. J. (2015). Actualidad Gubernamental N° 84. Principios, procedimientos y normas del sistema nacional de abastecimiento. https://www.academia.edu/36488527/%C3%81rea_Contrataciones_del_Estado_Abastecimiento_y_Control_Patrimonial_VII_5_VII_Actualidad_Gubernamental_N_84_Octubre_2015
- Ñaupas, P. H. et al. (2013). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Editorial UNMS.
- Organización Mundial de la Salud (2002). Selección de medicamentos esenciales. http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67377/WHO_EDM_2002.2_spa.pdf?sequence=1
- Organización Panamericana de la Salud (2008). Gestión de redes en la OPS/OMS Brasil. https://www.paho.org/bra/dmdocuments/8366_Opas_REDES_Miolo_Livro%20de%20Redes%20-%20Espanhol.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2013). 56a Asamblea Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259840/WHA56-2003-REC-3-part1-spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Organización Mundial de la Salud (2013). OMS: Organización Mundial de la Salud. <https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/#:~:text=Es%20la%20organizaci%C3%B3n%20responsable%20de,vigilar%20las%20tendencias%20sanitarias%20mundiales.>
- Pérez, R. M. (2013). *Diccionario de administración*. Editorial San Marcos.
- Quispe, M. J. (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del hospital María Auxiliadora, Lima-2017* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12953/Quispe_MJL.pdf
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Risolazo, C. (2015). *La auditoría a los procesos de suministro de medicamentos y su relación con la disponibilidad de medicamentos en el hospital Sergio E. Bernales en el 2014*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4576/Risolazo_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, et al. (2016). *Costos directos de las hospitalizaciones por diabetes mellitus en el Instituto Mexicano del Seguro Social*. <https://www.gacetasanitaria.org/es-costos-directos-hospitalizaciones-por-diabetes-articulo-S021391111630139X>
- Stoner, A. J. et al. (1996). *Administración*. Pearson.
- Sánchez, C. H. (1998). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Editorial Mantaro.
- Tapia, L. T. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la microempresa "Quimilimpieza" en la ciudad de Esmeralda*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%20c3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%20c3%9aS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, S. y Gutiérrez, J. (2009). Mercado farmacéutico en México: tamaño, valor y concentración. <https://scielosp.org/article/rpsp/2009.v26n1/46-50/es/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
¿De qué manera los factores administrativos se relacionan con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018?	Describir si los factores administrativos se relacionan con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018	Los factores administrativos se relacionan significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.	V1 Factores administrativos	Planificación	- Objetivos. - Estrategia organizacional. - Política organizacional.	1. Enfoque de investigación Cuantitativo 2. Tipo de investigación Básica 3. Método de investigación Hipotético deductivo 4. Alcance de investigación Correlacional 5. Diseño de investigación No experimental de corte transversal correlacional 6. Población La población objeto de estudio estará conformada por 967,367 personas entre el personal directivo y administrativo del hospital Sergio E. Bernales y las poblaciones de los distritos de Comas, Puente Piedra, Carabayllo y Ancón. 7. Muestra La muestra óptima será de 384 personas que serán seleccionadas en forma aleatoria entre los directivos y administrativos del	
¿En qué medida la planificación de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018?	Especificar si la planificación de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.	La planificación de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.			Organización		- Modelo organizacional. - Manuales organizacionales. - Componentes organizacionales.
¿De qué manera la organización de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018?	Establecer si la organización de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.	La organización de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.			Control		- La perspectiva psicosocial del control - La perspectiva cultural del control - La perspectiva macrosocial del control
			V2 Abastecimiento	Catalogación	- Ordenamiento - Estandarización - Codificación		

¿Cómo el control de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018?	Identificar si el control de los factores administrativos se relaciona con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.	El control de los factores administrativos se relaciona significativamente con el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio Bernales, 2017-2018.		Registro y control	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación - Conformidad - Seguimiento 	<p>hospital Sergio E. Bernales y las poblaciones de los distritos de Comas, Puente Piedra, Carabayllo y Ancón.</p> <p>8. Técnicas La observación y la encuesta</p> <p>9. Instrumentos El cuestionario</p>
Programación	<ul style="list-style-type: none"> - Metas institucionales - Disponibilidad presupuestaria - Criterios de autoridad y prioridad 					



**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
ESCUELA DE POSGRADO**

**ANEXO 02: ENCUESTA A LOS DIRECTIVOS Y ADMINISTRATIVOS
PARA EVALUAR LOS FACTORES ADMINISTRATIVOS
EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES, 2017-2018.**

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “Factores administrativos que influyen en el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio E. Bernales, 2017-2018”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	Planificación					
1	Ud. considera que los objetivos de corto plazo propuestos por la dirección del hospital Sergio E. Bernales están diseñados para atender el abastecimiento de medicamentos esenciales.					
2	Las estrategias organizacionales están formuladas en base a la evaluación de las decisiones del directorio del hospital Sergio E. Bernales, en base a la cual se alcanzarán los objetivos previstos a largo plazo					
3	La política organizacional del hospital Sergio E. Bernales está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.					
	Organización					
4	El modelo organizacional del hospital Sergio E. Bernales ha sido formulado en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.					
5	El manual organizacional del hospital Sergio E. Bernales describe					

	eficientemente la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignada de cada uno de sus miembros.					
6	El componente organizacional del hospital Sergio E. Bernales contempla en forma eficiente y operativa los elementos organizacionales como son la estructura, jerarquía, responsabilidades, personas, autoridad, funciones, actividades, tareas análogas, comunicación, entre otros, con los cuales el hospital se organiza y da cumplimiento a sus objetivos organizacionales previstos.					
	Control					
7	Ud. considera que la perspectiva psicosocial del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla que las personas deben integrarse entre ellas, estableciéndose puentes de convergencia que permitan interrelacionarse y controlarse unos a otros.					
8	Ud. considera que la perspectiva cultural del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla una eficiente cultura organizacional que une a su personal y le da identidad corporativa.					
9	Ud. considera que la perspectiva macrosocial del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla un nivel de control más amplio debido a la existencia en la sociedad de amenazas y oportunidades de carácter económico, social, político, ambiental, tecnológico.					



**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
ESCUELA DE POSGRADO**

**ANEXO 02: ENCUESTA A LAS POBLACIONES DE LOS DISTRITOS DE
COMAS, PUENTE PIEDRA, CARABAYLLO Y ANCÓN PARA
EVALUAR EL ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS
ESENCIALES EN EL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES.**

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “Factores administrativos que influyen en el abastecimiento de medicamentos en el hospital Sergio E. Bernales, 2017-2018”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	Catalogación					
1	Considera Ud. que el personal que labora en el departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales posee los conocimientos requeridos para realizar un real y eficiente pedido de necesidades de medicamentos esenciales.					
2	Considera Ud. que el departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales tiene personal especializado para realizar una eficiente y óptima clasificación, descripción, calidad y características de los medicamentos esenciales.					
3	El departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales tiene personal especializado para realizar una eficiente labor de codificación en el abastecimiento de medicamentos esenciales.					
	Registro y control					
4	El personal encargado de recibir y consolidar los pedidos de necesidades posee los conocimientos especializados					

	para realizar una eficiente y apropiada labor de verificación.					
5	El personal encargado de consolidar los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales posee los conocimientos técnicos para dar la conformidad de dichos requerimientos.					
6	El personal que consolida los pedidos de necesidades de los medicamentos esenciales posee los conocimientos especializados para realizar un eficiente y óptimo seguimiento.					
	Programación					
7	Ud. considera que en el hospital Sergio E. Bernales se ha logrado la sostenibilidad con respecto al abastecimiento de medicamentos esenciales.					
8	Ud. considera que el Estado peruano cuenta con sostenibilidad presupuestaria para la compra real de medicamentos esenciales para suministrar a los pobladores de los cuatro distritos que están bajo la jurisdicción del hospital Sergio E. Bernales.					
9	Ud. considera que los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales se realizan con criterios técnicos y priorizando convenientemente las necesidades de la población.					

Anexo 03. Informe de validez del instrumento de recolección de datos

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

Según los ítems propuestos en los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, se realiza el análisis de confiabilidad alfa de Cronbach con el paquete estadístico SPSS 24, mediante el cual se determinan los siguientes estadísticos:

Media de la escala si se elimina un elemento.

Varianza de la escala si se elimina un elemento.

Correlación elemento total corregido.

Alfa de Cronbach si se elimina el elemento.

A continuación, se muestra el cuadro resumen:

		N	%
	Válidos	384	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	384	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,789	384

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Análisis de los instrumentos para las variables:

FACTORES ADMINISTRATIVOS Y ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Estadísticas del total de elementos				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido.	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido.	Correlación total de elementos corregida.	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.1.- Ud. considera que los objetivos de corto plazo propuestos por la dirección del hospital Sergio E. Bernales están diseñados para atender el abastecimiento de medicamentos esenciales.	59,2578	21,664	,189	,860
1.2.- Las estrategias organizacionales están formuladas sobre la evaluación de las decisiones del directorio del hospital Sergio E. Bernales, en base a la cual se alcanzarán los objetivos previstos a largo plazo	59,0391	19,834	,007	,983
1.3.- La política organizacional del hospital Sergio E. Bernales está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.	59,4245	17,441	,178	,816
1.4.- El modelo organizacional del hospital Sergio E. Bernales ha sido formulado en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.	58,9453	18,344	,186	,802
1.5.- El manual organizacional del hospital Sergio E. Bernales describe eficientemente la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignada de cada uno de sus miembros.	59,5339	18,098	,089	,835
1.6.- El componente organizacional del hospital Sergio E. Bernales contempla en forma eficiente y operativa los elementos organizacionales como son la estructura, jerarquía, responsabilidades, personas, autoridad, funciones, actividades, tareas análogas.	59,6302	21,330	,156	,753
1.7.- Ud. considera que la perspectiva psicosocial del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla que las personas deben integrarse entre ellas, estableciéndose puentes de convergencia que permitan interrelacionarse y controlarse unos a otros.	59,3880	20,484	,024	,992
1.8.- Ud. considera que la perspectiva cultural del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla una eficiente cultura organizacional que une a su personal y le da identidad corporativa.	60,1693	18,815	,083	,845
1.9.- Ud. considera que la perspectiva macrosocial del control en el hospital Sergio E. Bernales contempla un nivel de control más amplio debido a la existencia en la sociedad de amenazas y oportunidades de carácter económico, social, político, ambiental	59,2682	20,667	,060	,106

Estadísticas del total de elementos				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido.	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido.	Correlación total de elementos corregida.	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido.
2.1.- Considera Ud. que el personal que labora en el departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales posee los conocimientos requeridos para realizar un real y eficiente pedido de necesidades de medicamentos esenciales.	59,7865	21,176	,149	,957
2.2.- Considera Ud. que el departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales tiene personal especializado para realizar una eficiente y óptima clasificación, descripción, calidad y características de los medicamentos esenciales.	59,4427	17,725	,216	,822 ^a
2.3.- El departamento de abastecimiento del hospital Sergio E. Bernales tiene personal especializado para realizar una eficiente labor de codificación en el abastecimiento de medicamentos esenciales.	59,2422	18,294	,163	,877
2.4.- El personal encargado de recibir y consolidar los pedidos de necesidades posee los conocimientos especializados para realizar una eficiente y apropiada labor de verificación.	58,7188	19,983	,034	,772
2.5.- El personal encargado de consolidar los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales posee los conocimientos técnicos para dar la conformidad de dichos requerimientos.	59,3203	20,406	,046	,904
2.6.- El personal que consolida los pedidos de necesidades de los medicamentos esenciales posee los conocimientos especializados para realizar un eficiente y óptimo seguimiento.	59,3125	20,007	,035	,904
2.7.- Ud. considera que en el hospital Sergio E. Bernales se ha logrado la sostenibilidad con respecto al abastecimiento de medicamentos esenciales.	59,5286	20,814	,106	,834
2.8.- Ud. considera que el Estado peruano cuenta con sostenibilidad presupuestaria para la compra real de medicamentos esenciales para suministrar a los pobladores de los cuatro distritos que están bajo la jurisdicción del hospital Sergio E. Bernales	60,4714	20,490	,026	,893
2.9.- Ud. considera que los pedidos de necesidades de medicamentos esenciales se realizan con criterios técnicos y priorizando convenientemente las necesidades de la población.	59,5026	18,073	,135	,714

Se puede concluir de los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad del Alfa de Cronbach que todos los ítems superan el valor de **0,7** lo que indica una confiabilidad buena en los ítems propuestos.

Anexo 4. Base de datos (origen de los resultados)

ITEMS	INSTRUMENTO 1									INSTRUMENTO 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 1	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 2	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 3	5	3	3	4	5	2	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 4	5	5	4	2	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
ENCUESTADO 5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
ENCUESTADO 6	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5
ENCUESTADO 7	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	1	3	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 8	5	3	5	4	2	5	4	4	4	5	5	2	3	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 9	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 10	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	2	3	5	5	4	5	1
ENCUESTADO 11										5	4	2	2	5	5	4	4	1
ENCUESTADO 12										5	3	2	2	5	5	4	5	1
ENCUESTADO 13										5	3	2	2	5	5	4	4	1
ENCUESTADO 14										5	3	3	2	5	5	3	5	1
ENCUESTADO 15										5	3	3	3	5	5	3	4	1
ENCUESTADO 16										4	2	3	4	5	5	3	4	1
ENCUESTADO 17										5	2	3	4	4	5	3	4	2
ENCUESTADO 18										4	2	3	4	4	5	3	3	2
ENCUESTADO 19										5	2	3	4	4	5	2	3	2
ENCUESTADO 20										4	1	4	4	4	5	2	3	2
ENCUESTADO 21										5	1	4	5	4	5	2	2	4
ENCUESTADO 22										4	1	4	5	3	5	2	2	4
ENCUESTADO 23										5	1	4	5	3	4	2	2	4
ENCUESTADO 24										4	4	4	5	3	4	2	2	5
ENCUESTADO 25										4	4	4	5	3	4	2	1	5
ENCUESTADO 26										4	4	4	5	3	4	1	5	5
ENCUESTADO 27										4	3	4	5	2	4	1	5	5
ENCUESTADO 28										4	3	4	5	2	4	1	5	5
ENCUESTADO 29										4	3	4	4	2	1	1	5	5
ENCUESTADO 30										3	5	4	4	2	1	1	5	4
ENCUESTADO 31										3	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 32										3	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 33										4	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 34										4	5	4	4	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 35										3	5	5	4	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 36										3	5	5	3	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 37										3	5	5	3	2	3	1	6	5
ENCUESTADO 38										3	4	5	3	2	3	1	6	5
ENCUESTADO 39										3	4	5	3	3	3	1	6	5
ENCUESTADO 40										4	4	5	3	4	3	5	5	4

ENCUESTADO 41										4	4	5	3	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 42										4	3	5	3	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 43										4	3	5	2	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 44										4	3	5	2	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 45										4	3	5	2	4	4	5	6	4
ENCUESTADO 46										4	3	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 47										4	2	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 48										4	2	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 49										5	2	5	2	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 50										5	2	5	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 51										5	2	5	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 52										5	1	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 53										5	1	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 54										5	1	5	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 55										4	1	5	5	5	5	5	4	5
ENCUESTADO 56										4	4	5	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 57										4	4	5	5	5	5	5	4	5
ENCUESTADO 58										3	4	5	5	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 59										3	4	5	5	4	5	4	4	5
ENCUESTADO 60										3	4	5	5	4	5	4	4	5
ENCUESTADO 61										2	5	5	4	4	5	4	3	5
ENCUESTADO 62										2	5	5	4	4	5	4	3	5
ENCUESTADO 63										2	5	5	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 64										2	5	5	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 65										2	5	4	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 66										1	5	4	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 67										1	5	4	3	3	5	4	5	5
ENCUESTADO 68										1	5	4	3	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 69										1	4	4	3	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 70										1	4	4	3	2	5	4	5	4
ENCUESTADO 71										4	4	4	3	2	5	5	5	4
ENCUESTADO 72										4	4	4	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 73										4	4	3	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 74										4	4	3	2	1	3	5	4	4
ENCUESTADO 75										4	4	3	2	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 76										4	4	3	2	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 77										4	4	3	1	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 78										4	4	3	1	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 79										4	4	3	1	1	4	4	4	1
ENCUESTADO 80										5	4	3	1	4	4	4	4	1

ENCUESTADO 81										5	4	3	1	4	4	4	4	2
ENCUESTADO 82										5	4	3	1	4	4	4	4	2
ENCUESTADO 83										5	4	2	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 84										5	5	2	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 85										5	4	1	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 86										5	4	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 87										5	4	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 88										5	3	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 89										5	3	1	5	5	4	4	3	4
ENCUESTADO 90										5	3	1	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 91										5	2	4	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 92										4	2	4	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 93										4	2	4	5	5	4	4	2	5
ENCUESTADO 94										4	2	4	5	5	4	5	2	5
ENCUESTADO 95										4	2	4	5	5	5	5	2	5
ENCUESTADO 96										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 97										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 98										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 99										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 100										4	3	4	5	5	5	4	1	5
ENCUESTADO 101										5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 102										5	4	4	4	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 103										5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 104										5	4	4	4	4	5	4	5	5
ENCUESTADO 105										5	4	4	4	4	5	5	4	5
ENCUESTADO 106										5	5	1	4	4	5	5	5	5
ENCUESTADO 107										5	4	1	3	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 108										5	5	2	3	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 109										5	4	2	3	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 110										5	4	2	3	5	5	4	5	1
ENCUESTADO 111										5	4	2	2	5	5	4	4	1
ENCUESTADO 112										5	3	2	2	5	5	4	5	1
ENCUESTADO 113										5	3	2	2	5	5	4	4	1
ENCUESTADO 114										5	3	3	2	5	5	3	5	1
ENCUESTADO 115										5	3	3	3	5	5	3	4	1
ENCUESTADO 116										4	2	3	4	5	5	3	4	1
ENCUESTADO 117										5	2	3	4	4	5	3	4	2
ENCUESTADO 118										4	2	3	4	4	5	3	3	2
ENCUESTADO 119										5	2	3	4	4	5	2	3	2
ENCUESTADO 120										4	1	4	4	4	5	2	3	2

ENCUESTADO 121										5	1	4	5	4	5	2	2	4
ENCUESTADO 122										4	1	4	5	3	5	2	2	4
ENCUESTADO 123										5	1	4	5	3	4	2	2	4
ENCUESTADO 124										4	4	4	5	3	4	2	2	5
ENCUESTADO 125										4	4	4	5	3	4	2	1	5
ENCUESTADO 126										4	4	4	5	3	4	1	5	5
ENCUESTADO 127										4	3	4	5	2	4	1	5	5
ENCUESTADO 128										4	3	4	5	2	4	1	5	5
ENCUESTADO 129										4	3	4	4	2	1	1	5	5
ENCUESTADO 130										3	5	4	4	2	1	1	5	4
ENCUESTADO 131										3	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 132										3	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 133										4	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 134										4	5	4	4	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 135										3	5	5	4	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 136										3	5	5	3	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 137										3	5	5	3	2	3	1	6	5
ENCUESTADO 138										3	4	5	3	2	3	1	6	5
ENCUESTADO 139										3	4	5	3	3	3	1	6	5
ENCUESTADO 140										4	4	5	3	4	3	5	5	4
ENCUESTADO 141										4	4	5	3	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 142										4	3	5	3	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 143										4	3	5	2	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 144										4	3	5	2	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 145										4	3	5	2	4	4	5	6	4
ENCUESTADO 146										4	3	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 147										4	2	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 148										4	2	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 149										5	2	5	2	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 150										5	2	5	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 151										5	2	5	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 152										5	1	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 153										5	1	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 154										5	1	5	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 155										4	1	5	5	5	5	5	4	5
ENCUESTADO 156										4	4	5	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 157										4	4	5	5	5	5	5	4	5
ENCUESTADO 158										3	4	5	5	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 159										3	4	5	5	4	5	4	4	5
ENCUESTADO 160										3	4	5	5	4	5	4	4	5

ENCUESTADO 161										2	5	5	4	4	5	4	3	5
ENCUESTADO 162										2	5	5	4	4	5	4	3	5
ENCUESTADO 163										2	5	5	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 164										2	5	5	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 165										2	5	4	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 166										1	5	4	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 167										1	5	4	3	3	5	4	5	5
ENCUESTADO 168										1	5	4	3	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 169										1	4	4	3	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 170										1	4	4	3	2	5	4	5	4
ENCUESTADO 171										4	4	4	3	2	5	5	5	4
ENCUESTADO 172										4	4	4	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 173										4	4	3	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 174										4	4	3	2	1	3	5	4	4
ENCUESTADO 175										4	4	3	2	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 176										4	4	3	2	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 177										4	4	3	1	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 178										4	4	3	1	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 179										4	4	3	1	1	4	4	4	1
ENCUESTADO 180										5	4	3	1	4	4	4	4	1
ENCUESTADO 181										5	4	3	1	4	4	4	4	2
ENCUESTADO 182										5	4	3	1	4	4	4	4	2
ENCUESTADO 183										5	4	2	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 184										5	5	2	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 185										5	4	1	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 186										5	4	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 187										5	4	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 188										5	3	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 189										5	3	1	5	5	4	4	3	4
ENCUESTADO 190										5	3	1	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 191										5	2	4	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 192										4	2	4	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 193										4	2	4	5	5	4	4	2	5
ENCUESTADO 194										4	2	4	5	5	4	5	2	5
ENCUESTADO 195										4	2	4	5	5	5	5	2	5
ENCUESTADO 196										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 197										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 198										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 199										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 200										4	3	4	5	5	5	4	1	5

ENCUESTADO 201										5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 202										5	4	4	4	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 203										5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 204										5	4	4	4	4	5	4	5	5
ENCUESTADO 205										5	4	4	4	4	5	5	4	5
ENCUESTADO 206										5	5	1	4	4	5	5	5	5
ENCUESTADO 207										5	4	1	3	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 208										5	5	2	3	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 209										5	4	2	3	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 210										5	4	2	3	5	5	4	5	1
ENCUESTADO 211										5	4	2	2	5	5	4	4	1
ENCUESTADO 212										5	3	2	2	5	5	4	5	1
ENCUESTADO 213										5	3	2	2	5	5	4	4	1
ENCUESTADO 214										5	3	3	2	5	5	3	5	1
ENCUESTADO 215										5	3	3	3	5	5	3	4	1
ENCUESTADO 216										4	2	3	4	5	5	3	4	1
ENCUESTADO 217										5	2	3	4	4	5	3	4	2
ENCUESTADO 218										4	2	3	4	4	5	3	3	2
ENCUESTADO 219										5	2	3	4	4	5	2	3	2
ENCUESTADO 220										4	1	4	4	4	5	2	3	2
ENCUESTADO 221										5	1	4	5	4	5	2	2	4
ENCUESTADO 222										4	1	4	5	3	5	2	2	4
ENCUESTADO 223										5	1	4	5	3	4	2	2	4
ENCUESTADO 224										4	4	4	5	3	4	2	2	5
ENCUESTADO 225										4	4	4	5	3	4	2	1	5
ENCUESTADO 226										4	4	4	5	3	4	1	5	5
ENCUESTADO 227										4	3	4	5	2	4	1	5	5
ENCUESTADO 228										4	3	4	5	2	4	1	5	5
ENCUESTADO 229										4	3	4	4	2	1	1	5	5
ENCUESTADO 230										3	5	4	4	2	1	1	5	4
ENCUESTADO 231										3	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 232										3	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 233										4	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 234										4	5	4	4	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 235										3	5	5	4	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 236										3	5	5	3	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 237										3	5	5	3	2	3	1	6	5
ENCUESTADO 238										3	4	5	3	2	3	1	6	5
ENCUESTADO 239										3	4	5	3	3	3	1	6	5
ENCUESTADO 240										4	4	5	3	4	3	5	5	4

ENCUESTADO 241										4	4	5	3	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 242										4	3	5	3	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 243										4	3	5	2	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 244										4	3	5	2	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 245										4	3	5	2	4	4	5	6	4
ENCUESTADO 246										4	3	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 247										4	2	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 248										4	2	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 249										5	2	5	2	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 250										5	2	5	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 251										5	2	5	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 252										5	1	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 253										5	1	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 254										5	1	5	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 255										4	1	5	5	5	5	5	4	5
ENCUESTADO 256										4	4	5	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 257										4	4	5	5	5	5	5	4	5
ENCUESTADO 258										3	4	5	5	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 259										3	4	5	5	4	5	4	4	5
ENCUESTADO 260										3	4	5	5	4	5	4	4	5
ENCUESTADO 261										2	5	5	4	4	5	4	3	5
ENCUESTADO 262										2	5	5	4	4	5	4	3	5
ENCUESTADO 263										2	5	5	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 264										2	5	5	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 265										2	5	4	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 266										1	5	4	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 267										1	5	4	3	3	5	4	5	5
ENCUESTADO 268										1	5	4	3	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 269										1	4	4	3	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 270										1	4	4	3	2	5	4	5	4
ENCUESTADO 271										4	4	4	3	2	5	5	5	4
ENCUESTADO 272										4	4	4	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 273										4	4	3	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 274										4	4	3	2	1	3	5	4	4
ENCUESTADO 275										4	4	3	2	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 276										4	4	3	2	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 277										4	4	3	1	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 278										4	4	3	1	1	4	5	4	1
ENCUESTADO 279										4	4	3	1	1	4	4	4	1
ENCUESTADO 280										5	4	3	1	4	4	4	4	1

ENCUESTADO 281										5	4	3	1	4	4	4	4	2
ENCUESTADO 282										5	4	3	1	4	4	4	4	2
ENCUESTADO 283										5	4	2	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 284										5	5	2	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 285										5	4	1	5	4	4	4	3	2
ENCUESTADO 286										5	4	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 287										5	4	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 288										5	3	1	5	5	4	4	3	3
ENCUESTADO 289										5	3	1	5	5	4	4	3	4
ENCUESTADO 290										5	3	1	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 291										5	2	4	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 292										4	2	4	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 293										4	2	4	5	5	4	4	2	5
ENCUESTADO 294										4	2	4	5	5	4	5	2	5
ENCUESTADO 295										4	2	4	5	5	5	5	2	5
ENCUESTADO 296										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 297										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 298										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 299										4	3	4	5	5	5	5	1	5
ENCUESTADO 300										4	3	4	5	5	5	4	1	5
ENCUESTADO 301										5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 302										5	4	4	4	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 303										5	4	4	5	4	4	4	4	5
ENCUESTADO 304										5	4	4	4	4	5	4	5	5
ENCUESTADO 305										5	4	4	4	4	5	5	4	5
ENCUESTADO 306										5	5	1	4	4	5	5	5	5
ENCUESTADO 307										5	4	1	3	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 308										5	5	2	3	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 309										5	4	2	3	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 310										5	4	2	3	5	5	4	5	1
ENCUESTADO 311										5	4	2	2	5	5	4	4	1
ENCUESTADO 312										5	3	2	2	5	5	4	5	1
ENCUESTADO 313										5	3	2	2	5	5	4	4	1
ENCUESTADO 314										5	3	3	2	5	5	3	5	1
ENCUESTADO 315										5	3	3	3	5	5	3	4	1
ENCUESTADO 316										4	2	3	4	5	5	3	4	1
ENCUESTADO 317										5	2	3	4	4	5	3	4	2
ENCUESTADO 318										4	2	3	4	4	5	3	3	2
ENCUESTADO 319										5	2	3	4	4	5	2	3	2
ENCUESTADO 320										4	1	4	4	4	5	2	3	2

ENCUESTADO 321										5	1	4	5	4	5	2	2	4
ENCUESTADO 322										4	1	4	5	3	5	2	2	4
ENCUESTADO 323										5	1	4	5	3	4	2	2	4
ENCUESTADO 324										4	4	4	5	3	4	2	2	5
ENCUESTADO 325										4	4	4	5	3	4	2	1	5
ENCUESTADO 326										4	4	4	5	3	4	1	5	5
ENCUESTADO 327										4	3	4	5	2	4	1	5	5
ENCUESTADO 328										4	3	4	5	2	4	1	5	5
ENCUESTADO 329										4	3	4	4	2	1	1	5	5
ENCUESTADO 330										3	5	4	4	2	1	1	5	4
ENCUESTADO 331										3	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 332										3	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 333										4	5	4	4	2	1	1	6	4
ENCUESTADO 334										4	5	4	4	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 335										3	5	5	4	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 336										3	5	5	3	2	2	1	6	5
ENCUESTADO 337										3	5	5	3	2	3	1	6	5
ENCUESTADO 338										3	4	5	3	2	3	1	6	5
ENCUESTADO 339										3	4	5	3	3	3	1	6	5
ENCUESTADO 340										4	4	5	3	4	3	5	5	4
ENCUESTADO 341										4	4	5	3	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 342										4	3	5	3	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 343										4	3	5	2	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 344										4	3	5	2	4	4	5	5	4
ENCUESTADO 345										4	3	5	2	4	4	5	6	4
ENCUESTADO 346										4	3	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 347										4	2	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 348										4	2	5	2	5	4	5	5	4
ENCUESTADO 349										5	2	5	2	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 350										5	2	5	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 351										5	2	5	5	5	5	5	5	4
ENCUESTADO 352										5	1	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 353										5	1	5	5	5	5	5	5	5
ENCUESTADO 354										5	1	5	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 355										4	1	5	5	5	5	5	4	5
ENCUESTADO 356										4	4	5	5	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 357										4	4	5	5	5	5	5	4	5
ENCUESTADO 358										3	4	5	5	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 359										3	4	5	5	4	5	4	4	5
ENCUESTADO 360										3	4	5	5	4	5	4	4	5

ENCUESTADO 361										2	5	5	4	4	5	4	3	5
ENCUESTADO 362										2	5	5	4	4	5	4	3	5
ENCUESTADO 363										2	5	5	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 364										2	5	5	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 365										2	5	4	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 366										1	5	4	4	3	5	4	3	5
ENCUESTADO 367										1	5	4	3	3	5	4	5	5
ENCUESTADO 368										1	5	4	3	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 369										1	4	4	3	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 370										1	4	4	3	2	5	4	5	4
ENCUESTADO 371										4	4	4	3	2	5	5	5	4
ENCUESTADO 372										4	4	4	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 373										4	4	3	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 374										4	4	3	2	1	3	5	4	4

Anexo 5. Base de datos (prueba piloto)

ITEMS	PRUEBA PILOTO																	
	INSTRUMENTO 1									INSTRUMENTO 2								
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9
ENCUESTADO 1	5	3	5	4	5	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	4	4
ENCUESTADO 2	4	2	5	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	3	2	5	4
ENCUESTADO 3	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	5
ENCUESTADO 4	2	3	1	3	2	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4
ENCUESTADO 5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	2	1
ENCUESTADO 6	2	3	4	3	5	4	5	4	5	3	4	2	5	3	4	2	4	3
ENCUESTADO 7	1	3	2	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 8	2	3	2	4	3	4	3	5	4	5	1	4	3	4	2	3	4	3
ENCUESTADO 9	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	2	3	2
ENCUESTADO 10	2	3	2	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3
ENCUESTADO 11										4	3	4	3	4	3	4	2	3
ENCUESTADO 12										3	4	2	4	3	4	2	3	4
ENCUESTADO 13										2	3	2	3	2	3	1	3	5
ENCUESTADO 14										3	3	2	2	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 15										4	3	3	3	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 16										3	2	2	4	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 17										4	2	3	4	3	4	3	4	3
ENCUESTADO 18										3	2	2	4	4	2	4	2	4
ENCUESTADO 19										4	2	3	4	2	4	3	4	3
ENCUESTADO 20										2	1	4	4	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 21										3	1	3	5	3	5	3	5	3
ENCUESTADO 22										2	1	4	5	4	4	3	4	4
ENCUESTADO 23										3	1	3	5	2	5	3	5	3
ENCUESTADO 24										1	4	4	5	3	3	3	3	4
ENCUESTADO 25										3	4	5	5	2	4	4	4	2
ENCUESTADO 26										2	4	3	5	1	3	3	3	3
ENCUESTADO 27										3	3	5	5	3	4	4	4	2
ENCUESTADO 28										2	3	4	5	2	2	3	3	3
ENCUESTADO 29										3	3	5	4	3	3	4	4	2
ENCUESTADO 30										4	5	3	4	1	2	3	3	3
ENCUESTADO 31										3	5	4	4	3	4	4	4	2
ENCUESTADO 32										5	5	3	4	1	3	3	5	3
ENCUESTADO 33										4	5	4	4	3	4	4	4	1
ENCUESTADO 34										5	5	2	4	2	3	2	5	2
ENCUESTADO 35										3	5	3	4	3	5	3	4	1
ENCUESTADO 36										4	5	2	3	1	4	2	5	2
ENCUESTADO 37										3	5	3	3	3	5	3	4	1
ENCUESTADO 38										5	4	2	3	2	4	2	3	2
ENCUESTADO 39										4	4	3	3	3	5	3	4	3
ENCUESTADO 40										5	4	2	3	1	3	2	3	2

ENCUESTADO 41										3	4	3	3	3	4	3	4	3
ENCUESTADO 42										5	3	2	3	2	3	2	2	2
ENCUESTADO 43										4	3	3	2	3	4	3	2	3
ENCUESTADO 44										3	3	2	2	4	2	2	2	2
ENCUESTADO 45										4	2	1	2	3	4	3	3	4
ENCUESTADO 46										3	3	2	2	4	3	1	1	3
ENCUESTADO 47										4	2	3	2	3	4	2	3	4
ENCUESTADO 48										2	4	2	2	5	3	1	2	3
ENCUESTADO 49										3	3	3	2	4	4	2	3	5
ENCUESTADO 50										2	4	5	5	5	3	1	1	4
ENCUESTADO 51										3	3	5	5	4	4	2	2	5
ENCUESTADO 52										1	4	5	5	5	3	2	2	3
ENCUESTADO 53										3	3	5	5	4	5	3	3	5
ENCUESTADO 54										2	4	5	5	5	4	2	3	4
ENCUESTADO 55										3	4	5	5	4	5	3	4	5
ENCUESTADO 56										1	5	5	5	5	4	2	4	4
ENCUESTADO 57										3	4	5	5	5	3	3	5	5
ENCUESTADO 58										2	5	5	5	5	4	2	5	4
ENCUESTADO 59										3	5	5	5	4	3	3	4	5
ENCUESTADO 60										4	5	5	5	4	4	2	4	4
ENCUESTADO 61										2	5	5	4	4	3	3	3	3
ENCUESTADO 62										5	4	5	4	4	4	2	3	4
ENCUESTADO 63										4	5	5	4	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 64										5	4	5	4	3	4	4	3	4
ENCUESTADO 65										4	5	4	4	3	2	4	3	3
ENCUESTADO 66										5	4	4	4	3	4	4	3	2
ENCUESTADO 67										4	3	4	3	3	2	4	5	3
ENCUESTADO 68										5	4	4	3	2	3	4	5	2
ENCUESTADO 69										4	3	4	3	2	2	4	5	3
ENCUESTADO 70										5	4	4	3	2	3	4	5	2
ENCUESTADO 71										4	3	4	3	2	1	5	5	3
ENCUESTADO 72										5	4	4	2	1	1	5	5	4
ENCUESTADO 73										5	4	3	2	1	2	5	5	3
ENCUESTADO 74										5	4	3	2	1	3	5	4	4
ENCUESTADO 75										5	4	3	2	1	3	5	4	3
ENCUESTADO 76										5	4	3	2	1	3	5	4	4
ENCUESTADO 77										5	4	3	1	5	4	5	4	3
ENCUESTADO 78										5	4	3	1	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 79										5	4	3	1	5	4	4	4	4
ENCUESTADO 80										5	4	3	1	5	5	4	4	5

ENCUESTADO 81										5	4	3	1	5	4	4	4	5
ENCUESTADO 82										5	4	3	1	5	4	4	4	5
ENCUESTADO 83										5	4	2	5	5	4	4	3	5
ENCUESTADO 84										5	5	2	5	5	4	4	3	4
ENCUESTADO 85										5	4	1	5	4	4	4	3	5
ENCUESTADO 86										3	4	5	4	3	4	4	4	4
ENCUESTADO 87										1	3	2	4	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 88										4	3	4	4	5	4	5	3	4
ENCUESTADO 89										4	3	5	4	5	4	5	3	4
ENCUESTADO 90										2	4	3	4	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 91										2	4	3	4	3	5	4	5	3
ENCUESTADO 92										3	5	4	5	3	5	4	5	3
ENCUESTADO 93										2	3	3	4	3	4	3	5	3
ENCUESTADO 94										5	4	4	5	5	4	4	2	2
ENCUESTADO 95										6	4	5	5	4	5	3	2	2
ENCUESTADO 96										5	4	4	5	4	5	4	1	2
ENCUESTADO 97										5	4	4	3	2	3	4	5	2
ENCUESTADO 98										4	3	4	3	2	1	5	5	3
ENCUESTADO 99										5	4	4	2	1	1	5	5	4
ENCUESTADO 100										5	4	3	2	1	2	5	5	3
ENCUESTADO 101										5	4	3	2	1	3	5	4	4
ENCUESTADO 102										5	4	3	2	1	3	5	4	3
ENCUESTADO 103										5	4	3	2	1	3	5	4	4
ENCUESTADO 104										5	4	3	1	5	4	5	4	3
ENCUESTADO 105										5	4	3	1	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 106										5	4	3	1	5	4	4	4	4
ENCUESTADO 107										5	4	3	1	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 108										5	4	3	1	5	4	4	4	5
ENCUESTADO 109										5	4	3	1	5	4	4	4	5
ENCUESTADO 110										5	4	2	5	5	4	4	3	5
ENCUESTADO 111										5	5	2	5	5	4	4	3	4
ENCUESTADO 112										5	3	3	2	2	5	4	5	4
ENCUESTADO 113										6	3	4	2	1	5	3	4	3
ENCUESTADO 114										5	3	3	2	3	5	4	5	3
ENCUESTADO 115										6	3	4	3	1	5	2	4	3
ENCUESTADO 116										5	2	3	4	3	5	3	4	4
ENCUESTADO 117										6	2	4	4	2	5	2	4	4
ENCUESTADO 118										5	2	4	4	4	5	3	3	3
ENCUESTADO 119										6	2	4	4	3	5	1	3	4
ENCUESTADO 120										5	1	4	4	5	5	3	3	3

ENCUESTADO 121										6	1	4	5	4	5	2	2	4
ENCUESTADO 122										5	1	5	5	5	5	3	2	3
ENCUESTADO 123										5	1	4	5	3	4	1	2	4
ENCUESTADO 124										4	4	5	5	4	4	3	2	3
ENCUESTADO 125										5	4	4	5	2	4	1	1	4
ENCUESTADO 126										3	4	5	5	3	4	2	5	3
ENCUESTADO 127										4	3	3	5	2	4	1	5	3
ENCUESTADO 128										3	3	4	2	3	4	2	5	3
ENCUESTADO 129										4	3	3	3	1	1	1	5	5
ENCUESTADO 130										3	5	4	2	3	1	3	5	4
ENCUESTADO 131										4	5	3	2	2	1	2	5	4
ENCUESTADO 132										3	5	4	2	3	1	3	5	4
ENCUESTADO 133										2	5	3	1	1	1	2	5	4
ENCUESTADO 134										3	5	4	2	3	2	4	5	5
ENCUESTADO 135										2	5	2	1	2	2	1	5	5
ENCUESTADO 136										3	5	3	2	3	2	4	5	5
ENCUESTADO 137										1	5	2	1	2	3	3	5	5
ENCUESTADO 138										3	4	3	2	3	3	4	5	5
ENCUESTADO 139										2	4	2	1	2	3	3	5	5
ENCUESTADO 140										3	4	3	2	3	3	4	5	2
ENCUESTADO 141										2	4	2	1	2	4	2	5	2
ENCUESTADO 142										3	3	3	2	4	4	4	5	2
ENCUESTADO 143										2	3	2	1	2	4	3	5	2
ENCUESTADO 144										3	3	3	2	3	5	5	5	2
ENCUESTADO 145										2	3	2	2	2	3	4	5	2
ENCUESTADO 146										3	3	3	3	3	5	5	5	2
ENCUESTADO 147										2	2	1	2	3	4	4	5	3
ENCUESTADO 148										4	2	2	3	3	5	5	5	3
ENCUESTADO 149										3	2	1	2	4	4	4	5	4
ENCUESTADO 150										4	2	2	2	4	5	5	5	3
ENCUESTADO 151										3	2	1	2	4	4	3	5	4
ENCUESTADO 152										5	1	3	2	4	4	4	5	3
ENCUESTADO 153										4	1	2	2	4	4	3	5	4
ENCUESTADO 154										5	1	3	3	3	3	4	4	4
ENCUESTADO 155										3	1	2	2	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 156										5	4	4	5	3	3	4	4	4
ENCUESTADO 157										4	4	3	5	2	4	3	4	4
ENCUESTADO 158										5	4	4	5	2	3	4	4	3
ENCUESTADO 159										4	4	3	5	2	4	3	4	4
ENCUESTADO 160										5	4	5	5	2	3	4	4	3

ENCUESTADO 161										3	5	4	4	4	4	4	4	3	4
ENCUESTADO 162										4	5	5	4	4	3	4	3	3	
ENCUESTADO 163										3	5	3	4	4	4	4	4	4	
ENCUESTADO 164										4	5	5	4	4	3	4	3	3	
ENCUESTADO 165										3	5	4	4	4	4	4	4	4	
ENCUESTADO 166										1	5	4	4	4	3	4	3	5	
ENCUESTADO 167										1	5	4	3	4	3	4	4	5	
ENCUESTADO 168										1	5	2	3	4	3	4	3	5	
ENCUESTADO 169										1	4	3	3	4	2	4	4	5	
ENCUESTADO 170										1	4	2	3	4	3	4	3	4	
ENCUESTADO 171										4	4	3	3	4	2	5	4	4	
ENCUESTADO 172										4	4	2	4	4	2	5	3	4	
ENCUESTADO 173										4	4	2	4	1	2	5	4	4	
ENCUESTADO 174										4	4	2	4	5	1	5	2	4	
ENCUESTADO 175										4	4	2	4	5	2	5	3	4	
ENCUESTADO 176										4	4	2	4	5	3	5	2	4	
ENCUESTADO 177										4	4	3	4	5	2	5	3	4	
ENCUESTADO 178										4	4	2	4	5	3	5	2	4	
ENCUESTADO 179										4	4	3	4	1	2	4	3	4	
ENCUESTADO 180										5	4	1	4	4	3	4	2	4	
ENCUESTADO 181										5	4	2	1	4	2	4	1	4	
ENCUESTADO 182										5	4	1	1	4	4	4	2	4	
ENCUESTADO 183										5	4	2	5	4	2	4	1	2	
ENCUESTADO 184										5	5	1	5	4	4	4	2	2	
ENCUESTADO 185										5	4	2	5	4	3	4	1	2	
ENCUESTADO 186										5	4	1	5	5	4	4	3	3	
ENCUESTADO 187										5	4	2	5	5	3	4	1	3	
ENCUESTADO 188										4	3	1	2	3	4	3	3	4	
ENCUESTADO 189										4	5	2	4	4	3	2	1	4	
ENCUESTADO 190										4	4	3	3	4	4	2	3	5	
ENCUESTADO 191										5	4	2	3	5	2	5	1	4	
ENCUESTADO 192										3	5	3	5	3	4	4	3	1	
ENCUESTADO 193										3	4	2	5	3	3	2	1	3	
ENCUESTADO 194										5	3	3	4	3	4	3	4	4	
ENCUESTADO 195										5	1	2	3	4	2	3	1	3	
ENCUESTADO 196										5	3	2	4	4	4	2	4	2	
ENCUESTADO 197										5	4	3	4	4	3	4	1	3	
ENCUESTADO 198										4	3	3	3	4	4	4	4	3	
ENCUESTADO 199										3	4	3	4	3	2	2	1	4	
ENCUESTADO 200										2	3	3	3	2	3	1	4	5	

ENCUESTADO 201										3	3	3	2	4	2	4	3	4
ENCUESTADO 202										4	3	3	3	3	3	3	4	4
ENCUESTADO 203										3	2	2	4	4	1	4	3	4
ENCUESTADO 204										4	2	3	4	3	2	3	4	3
ENCUESTADO 205										3	2	2	4	4	1	4	2	4
ENCUESTADO 206										4	2	3	4	2	2	3	4	3
ENCUESTADO 207										2	1	4	4	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 208										3	1	3	5	3	2	3	5	3
ENCUESTADO 209										2	1	4	5	4	4	3	4	4
ENCUESTADO 210										3	1	3	5	2	2	3	5	3
ENCUESTADO 211										1	4	4	5	3	4	3	3	4
ENCUESTADO 212										3	4	5	5	2	3	4	4	2
ENCUESTADO 213										2	4	3	5	1	4	3	3	3
ENCUESTADO 214										3	3	5	5	3	3	4	4	2
ENCUESTADO 215										2	3	4	5	2	5	3	3	3
ENCUESTADO 216										3	3	5	4	3	3	4	4	2
ENCUESTADO 217										4	5	3	4	1	4	3	3	3
ENCUESTADO 218										3	5	4	4	3	4	4	4	2
ENCUESTADO 219										5	5	3	4	1	3	3	5	3
ENCUESTADO 220										4	5	4	4	3	4	4	4	1
ENCUESTADO 221										5	5	2	4	2	3	2	5	2
ENCUESTADO 222										3	5	3	4	3	5	3	4	1
ENCUESTADO 223										4	5	2	3	1	4	2	5	2
ENCUESTADO 224										3	5	3	3	3	5	3	4	1
ENCUESTADO 225										5	4	2	3	2	4	2	3	2
ENCUESTADO 226										4	4	3	3	3	5	3	4	3
ENCUESTADO 227										5	4	2	2	1	3	2	3	2
ENCUESTADO 228										3	4	3	3	3	4	3	4	3
ENCUESTADO 229										5	3	2	1	2	3	2	2	2
ENCUESTADO 230										4	3	3	3	3	4	3	2	3
ENCUESTADO 231										3	3	2	2	4	2	2	2	2
ENCUESTADO 232										4	2	1	3	3	4	3	3	4
ENCUESTADO 233										3	3	2	2	4	3	1	1	3
ENCUESTADO 234										4	2	3	4	3	4	2	3	4
ENCUESTADO 235										2	4	2	2	5	3	1	2	3
ENCUESTADO 236										3	3	3	4	4	4	2	3	5
ENCUESTADO 237										2	4	5	3	5	3	1	1	4
ENCUESTADO 238										3	3	5	4	4	4	2	2	5
ENCUESTADO 239										1	4	5	3	5	3	2	2	3
ENCUESTADO 240										3	3	5	5	4	5	3	3	5

ENCUESTADO 241										2	4	5	3	5	4	2	3	4
ENCUESTADO 242										3	4	5	4	4	5	3	4	5
ENCUESTADO 243										1	5	5	3	5	4	2	4	4
ENCUESTADO 244										3	4	5	4	5	3	3	5	5
ENCUESTADO 245										2	5	5	2	5	4	2	5	4
ENCUESTADO 246										3	5	5	4	4	3	3	4	5
ENCUESTADO 247										4	5	5	3	4	4	2	4	4
ENCUESTADO 248										2	5	5	4	4	3	3	3	3
ENCUESTADO 249										5	4	5	2	4	4	2	3	4
ENCUESTADO 250										4	5	5	4	3	3	3	3	3
ENCUESTADO 251										5	4	5	2	3	4	4	3	4
ENCUESTADO 252										4	5	4	3	3	2	4	3	3
ENCUESTADO 253										5	4	4	1	3	4	4	3	2
ENCUESTADO 254										4	3	4	3	3	2	4	5	3
ENCUESTADO 255										5	4	4	1	2	3	4	5	2
ENCUESTADO 256										4	3	4	3	2	2	4	5	3
ENCUESTADO 257										5	4	4	2	2	3	4	5	2
ENCUESTADO 258										4	3	4	3	2	1	2	5	3
ENCUESTADO 259										5	4	4	2	1	1	3	5	4
ENCUESTADO 260										5	4	3	2	1	2	2	5	3
ENCUESTADO 261										5	4	3	2	1	3	4	4	4
ENCUESTADO 262										5	4	3	2	1	3	2	4	3
ENCUESTADO 263										5	4	3	2	1	3	5	4	4
ENCUESTADO 264										5	4	3	1	5	4	3	4	3
ENCUESTADO 265										5	4	3	1	5	5	4	4	4
ENCUESTADO 266										5	4	3	1	5	4	3	4	4
ENCUESTADO 267										5	4	3	1	5	5	4	4	5
ENCUESTADO 268										5	4	3	1	5	4	3	4	5
ENCUESTADO 269										5	4	3	1	5	4	4	4	5
ENCUESTADO 270										5	4	2	5	5	4	3	3	5
ENCUESTADO 271										5	5	2	5	5	4	4	3	4
ENCUESTADO 272										5	4	1	5	4	4	3	3	5
ENCUESTADO 273										3	4	5	4	3	4	4	4	4
ENCUESTADO 274										4	3	4	2	3	2	3	4	4
ENCUESTADO 275										4	5	4	4	4	3	4	5	4
ENCUESTADO 276										4	4	4	3	4	3	2	1	5
ENCUESTADO 277										5	4	5	3	5	4	5	3	4
ENCUESTADO 278										3	5	4	5	3	5	4	2	1
ENCUESTADO 279										3	4	2	5	3	4	2	4	3
ENCUESTADO 280										5	3	5	4	3	4	3	5	4

ENCUESTADO 281										5	1	4	3	4	2	3	4	3
ENCUESTADO 282										5	3	4	4	4	3	2	3	2
ENCUESTADO 283										5	4	5	4	4	5	4	5	3
ENCUESTADO 284										4	3	4	3	4	3	4	2	3
ENCUESTADO 285										3	4	2	4	3	4	2	3	4
ENCUESTADO 286										2	3	2	3	2	3	1	3	5
ENCUESTADO 287										3	3	2	2	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 288										4	3	3	3	3	4	3	4	4
ENCUESTADO 289										3	2	2	4	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 290										4	2	3	4	3	4	3	4	3
ENCUESTADO 291										3	2	2	4	4	2	4	2	4
ENCUESTADO 292										4	2	3	4	2	4	3	4	3
ENCUESTADO 293										2	1	2	4	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 294										3	1	4	5	3	5	3	5	3
ENCUESTADO 295										2	1	2	5	4	4	3	4	4
ENCUESTADO 296										3	1	4	5	2	5	3	5	3
ENCUESTADO 297										1	4	3	5	3	3	3	3	4
ENCUESTADO 298										3	4	4	5	2	4	4	4	2
ENCUESTADO 299										2	4	3	5	1	3	3	3	3
ENCUESTADO 300										3	3	4	5	3	4	4	4	2
ENCUESTADO 301										2	3	4	5	2	2	3	3	3
ENCUESTADO 302										3	3	4	4	3	3	4	4	2
ENCUESTADO 303										4	5	4	4	1	2	3	3	3
ENCUESTADO 304										3	5	4	4	3	4	4	4	2
ENCUESTADO 305										5	5	4	4	1	3	3	5	3
ENCUESTADO 306										4	5	3	4	3	4	4	4	1
ENCUESTADO 307										5	5	4	4	2	3	2	5	2
ENCUESTADO 308										3	5	3	4	3	5	3	4	1
ENCUESTADO 309										4	5	4	3	1	4	2	5	2
ENCUESTADO 310										3	5	3	3	3	5	3	4	1
ENCUESTADO 311										5	4	3	3	2	4	2	3	2
ENCUESTADO 312										4	4	3	3	3	5	3	4	3
ENCUESTADO 313										5	4	2	3	1	3	2	3	2
ENCUESTADO 314										3	4	2	3	3	4	3	4	3
ENCUESTADO 315										5	3	2	3	2	3	2	2	2
ENCUESTADO 316										4	3	2	2	3	4	3	2	3
ENCUESTADO 317										3	3	1	2	4	2	2	2	2
ENCUESTADO 318										4	2	2	2	3	4	3	3	4
ENCUESTADO 319										3	3	1	2	4	3	1	1	3
ENCUESTADO 320										4	2	2	2	3	4	2	3	4

ENCUESTADO 321										2	4	1	2	5	3	1	2	3
ENCUESTADO 322										3	3	2	2	4	4	2	3	5
ENCUESTADO 323										2	4	2	5	5	3	1	1	4
ENCUESTADO 324										3	3	2	5	4	4	2	2	2
ENCUESTADO 325										1	4	2	5	5	3	2	2	2
ENCUESTADO 326										3	3	3	5	4	5	3	4	2
ENCUESTADO 327										2	4	2	5	5	4	2	5	2
ENCUESTADO 328										3	4	3	5	4	5	3	5	2
ENCUESTADO 329										1	5	4	5	5	4	2	5	3
ENCUESTADO 330										3	4	3	5	5	3	3	5	3
ENCUESTADO 331										2	5	4	5	5	4	2	5	3
ENCUESTADO 332										3	5	3	5	4	3	3	5	3
ENCUESTADO 333										4	5	5	2	4	4	2	4	1
ENCUESTADO 334										2	5	5	3	4	3	3	5	1
ENCUESTADO 335										5	4	5	1	4	4	2	4	1
ENCUESTADO 336										4	5	5	3	3	3	3	5	1
ENCUESTADO 337										5	4	5	1	3	4	4	3	3
ENCUESTADO 338										4	5	3	4	3	2	4	4	1
ENCUESTADO 339										5	4	4	3	3	4	4	3	3
ENCUESTADO 340										4	3	3	4	3	2	4	4	1
ENCUESTADO 341										5	4	4	4	2	3	4	3	4
ENCUESTADO 342										4	3	4	4	2	2	4	4	1
ENCUESTADO 343										5	4	4	4	2	3	4	3	4
ENCUESTADO 344										4	3	4	4	2	1	5	5	1
ENCUESTADO 345										5	4	4	4	1	1	5	5	3
ENCUESTADO 346										5	4	4	4	1	2	5	5	1
ENCUESTADO 347										3	4	4	4	1	3	5	4	3
ENCUESTADO 348										4	4	4	4	1	3	5	4	1
ENCUESTADO 349										3	4	4	4	1	3	5	4	3
ENCUESTADO 350										4	4	4	4	5	4	5	4	1
ENCUESTADO 351										3	4	4	4	5	5	5	4	3
ENCUESTADO 352										4	4	4	4	5	4	4	4	1
ENCUESTADO 353										4	4	4	4	5	5	4	4	3
ENCUESTADO 354										4	4	4	4	5	4	4	4	1
ENCUESTADO 355										4	4	4	4	5	4	4	4	4
ENCUESTADO 356										4	4	5	4	5	4	4	3	1
ENCUESTADO 357										5	2	4	3	5	4	4	3	4
ENCUESTADO 358										5	3	5	2	4	4	4	3	1
ENCUESTADO 359										3	2	4	3	3	4	4	4	4
ENCUESTADO 360										1	3	5	3	3	4	3	5	2

ENCUESTADO 361										4	2	5	3	5	4	5	3	4
ENCUESTADO 362										4	3	5	4	5	4	5	3	2
ENCUESTADO 363										2	1	4	4	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 364										2	3	5	4	3	5	4	5	2
ENCUESTADO 365										3	2	4	5	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 366										2	3	5	5	3	4	3	5	2
ENCUESTADO 367										5	2	4	5	5	4	4	2	4
ENCUESTADO 368										6	3	5	5	4	5	3	2	3
ENCUESTADO 369										5	4	4	4	5	5	4	1	4
ENCUESTADO 370										5	3	3	3	2	4	4	5	5
ENCUESTADO 371										4	2	4	3	2	5	5	5	4
ENCUESTADO 372										5	3	4	2	1	4	5	5	5
ENCUESTADO 373										5	2	3	2	1	5	5	5	4
ENCUESTADO 374										5	2	3	2	1	4	5	4	5