

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

ABASTECIMIENTO DE REACTIVOS Y SATISFACCIÓN DE  
LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PATOLOGÍA CLÍNICA -  
RED ASISTENCIAL JUNÍN – ESSALUD, 2018.

Para optar : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autores : Bach. Verónica Aurelia Rosales Torres  
Bach. Yoselin Edith Rudas Basaldúa

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 26/07/2019 – 25/07/2020

Huancayo – Perú  
2020

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

**TESIS**

ABASTECIMIENTO DE REACTIVOS Y SATISFACCIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DEL ÁREA DE PATOLOGÍA CLÍNICA - RED  
ASISTENCIAL JUNÍN, 2018

**PRESENTADA POR:**

BACH. VERONICA AURELIA ROSALES TORRES

BACH. YOSSELIN EDITH RUDAS BASALDUA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciadas en Administración

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

\_\_\_\_\_

PRIMERO MIEMBRO

\_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO

\_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO

\_\_\_\_\_

Huancayo..... de.....del 2020

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

ABASTECIMIENTO DE REACTIVOS Y SATISFACCIÓN DE  
LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PATOLOGÍA CLÍNICA -  
RED ASISTENCIAL JUNÍN – ESSALUD, 2018.

Para optar : Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autores : Bach. Verónica Aurelia Rosales Torres  
Bach. Yoselin Edith Rudas Basaldúa

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 26/07/2019 – 25/07/2020

Huancayo – Perú  
2020

**ASESOR:**

**DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme su infinita bondad, por darme salud para disfrutar de la vida y darme fuerzas para seguir luchando para lograr uno de mis objetivos.

A mis padres, por darme amor, por la motivación que me ha permitido ser una persona de bien.

A mis hijos, por ser la razón para no rendirme y seguir el camino con ellos.

### **Verónica**

Esta presente investigación la dedico a toda mi familia, por brindarme la confianza, consejos y oportunidad para continuar con mis metas y objetivos.

A mis amigos quienes están siempre en esos momentos difíciles brindándome su cariño, paciencia y comprensión.

Sin olvidarme de Dios, quien nos da un día más de vida y las fuerzas para continuar disfrutando de la vida.

### **Yoselin**

## **AGRADECIMIENTO**

Este agradecimiento se la damos a la Universidad Peruana Los Andes por permitirnos compartir conocimiento y darnos la oportunidad para poder continuar con nuestra titulación, así como a los diferentes docentes que nos brindaron sus conocimientos y su apoyo incondicional para ser buenos profesionales.

Así mismo agradecer al asesor de tesis al Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, conocimiento y paciencia para guiarnos durante el desarrollo de la tesis.

Y para finalizar, también agradecemos a todos los que fueron mis compañeros de clases durante todo el tiempo de desarrollo de la tesis, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado a las ganas de seguir adelante.

**Verónica y Yoselin**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xv</b>

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

<b>I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1.Problema General.....	17
1.2.2.Problema Específico.....	17
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1.Objetivo General.....	18
1.3.2.Objetivos Específicos.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1.Justificación Teórica.....	19
1.4.2.Justificación Práctica.....	19
1.4.3.Justificación Metodológica.....	19
1.4.4.Justificación Social.....	20

1.4.5. Justificación de Conveniencia.....	20
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Delimitación Espacial.....	20
1.5.2. Delimitación Temporal.....	22
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	22

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

II. MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	23
2.2. BASES TEÓRICAS .....	27
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS .....	44
2.4. HIPOTESIS Y VARIABLES .....	46
2.4.1. Hipótesis General.....	46
2.4.2. Hipótesis Específica.....	46
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	47

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

III. METODOLOGÍA.....	49
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....	51
3.2.1. No Experimental.....	51



3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.3.1.Nivel Correlacional.....	51
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.4.1.Diseño Descriptivo – Correlacional.....	52
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	53
3.5.1.Población.....	53
3.5.2.Muestra.....	54
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
3.6.1.Técnica de Recolección de Datos.....	54
3.6.2.Instrumento de Recolección de Datos.....	54
3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	55

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	56
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	56
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	57
4.2.1.Resultado de la Primera Variable: Abastecimiento de Reactivos.....	57
4.2.2.Resultado de la Segunda Variable: Satisfacción de los Trabajadores.....	64
4.2.3.Contraste de Hipótesis.....	72
4.2.3.1.Contraste de la Hipótesis General.....	73
4.2.3.2.Contraste de la Primera Hipótesis Específica.....	76

4.2.3.3. Contraste de la Segunda Hipótesis Especifica.....	79
4.2.3.4. Contraste de la Tercera Hipótesis Especifica.....	82
4.2.3.5. Contraste de la Cuarta Hipótesis Especifica.....	85
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	89

## CONCLUSIONES

## RECOMENDACIONES

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

## ANEXOS

- MATRIZ DE CONSISTENCIA
- CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
- ENCUESTA
- VALIDACIÓN DE ENCUESTA
- PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
- ASPECTO A CONSIDERAR EN LA ATENCIÓN
- DERECHOS Y DEBERES
- APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

## ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1 - CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN .....	48
TABLA 2 - TRABAJADORES DEL ÁREA DE PATOLOGÍA CLÍNICA - RED ASISTENCIAL JUNÍN.....	53
TABLA 3 - RESUMEN DE LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN PROCESO TÉCNICO DE CATALOGACIÓN	57
TABLA 4 - PROCESO TÉCNICO DE CATALOGACIÓN (AGRUPADA).....	58
TABLA 5 - RESUMEN DE LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN PROCESO TÉCNICO DE PROGRAMACIÓN	59
TABLA 6 - PROCESO TÉCNICO DE PROGRAMACIÓN (AGRUPADA) .....	60
TABLA 7 - RESUMEN DE LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN ADQUISICIÓN - CONTRATACIÓN .....	61
TABLA 8 - ADQUISICIÓN – CONTRATACIÓN (AGRUPADA).....	61
TABLA 9 - RESUMEN DE LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN ALMACENAMIENTO - DISTRIBUCIÓN ....	62
TABLA 10 - ALMACENAMIENTO - DISTRIBUCIÓN (AGRUPADA) .....	63
TABLA 11 - RESUMEN DE ÍTEM DE LA DIMENSIÓN CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA .....	64
TABLA 12 - CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA (AGRUPADA) .....	65
TABLA 13 - RESUMEN DE ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA .....	66
TABLA 14 - CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA (AGRUPADA).....	66
TABLA 15 - RESUMEN DE ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN VALOR DE SERVICIO .....	67
TABLA 16 - VALOR DE SERVICIO (AGRUPADA) .....	68
TABLA 17 - RESUMEN DE ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN CONFIANZA .....	69
TABLA 18 - CONFIANZA (AGRUPADA) .....	69
TABLA 19 - RESUMEN DE ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN EXPECTATIVA.....	70
TABLA 20 - EXPECTATIVA (AGRUPADA).....	71
TABLA 21 - CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE ABASTECIMIENTO Y SATISFACCIÓN .....	75
TABLA 22 - CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE PROCESO TÉCNICO DE CATALOGACIÓN Y SATISFACCIÓN.....	78
TABLA 23 - CORRELACIÓN ENTRE PROCESO TÉCNICO DE PROGRAMACIÓN Y SATISFACCIÓN...	81

TABLA 24 - CORRELACIÓN ENTRE PROCESO DE ADQUISICIÓN - CONTRATACIÓN Y	
SATISFACCIÓN.....	84
TABLA 25 - CORRELACIÓN ENTRE ALMACENAMIENTO - DISTRIBUCIÓN Y SATISFACCIÓN .....	87

## ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO 1 - CUADRO DE NECESIDADES .....	34
GRÁFICO 2 - PRESUPUESTO VALORADO .....	34
GRÁFICO 3: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	52
GRÁFICO 4 - PROCESO TÉCNICO DE CATALOGACIÓN (AGRUPADA).....	58
GRÁFICO 5 - PROCESO TÉCNICO DE PROGRAMACIÓN (AGRUPADA) .....	60
GRÁFICO 6 – ADQUISICIÓN - CONTRATACIÓN.....	62
GRÁFICO 7 - ALMACENAMIENTO - DISTRIBUCIÓN (AGRUPADA).....	63
GRÁFICO 8 - CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA (AGRUPADA) .....	65
GRÁFICO 9 - CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA (AGRUPADA).....	66
GRÁFICO 10 - VALOR DE SERVICIO (AGRUPACIÓN) .....	68
GRÁFICO 11 - CONFIANZA (AGRUPADA) .....	70
GRÁFICO 12 - EXPECTATIVA (AGRUPADA).....	71
GRÁFICO 13 - ZONAS DE RECHAZO Y NO RECHAZO DE LA HIPÓTESIS NULA .....	74
GRÁFICO 14 - DECISIÓN DE LA HIPÓTESIS NULA .....	75
GRÁFICO 15 - ZONAS DE RECHAZO Y NO RECHAZO DE LA HIPÓTESIS NULA .....	77
GRÁFICO 16 - DECISIÓN DE LA HIPÓTESIS NULA .....	79
GRÁFICO 17 - ZONAS DE RECHAZO Y NO RECHAZO DE LA HIPÓTESIS NULA .....	81
GRÁFICO 18 - DECISIÓN DE LA HIPÓTESIS NULA.....	82
GRÁFICO 19 - ZONAS DE RECHAZO Y NO RECHAZO DE LA HIPÓTESIS NULA .....	84
GRÁFICO 20 - DECISIÓN DE LA HIPÓTESIS NULA .....	85
GRÁFICO 21 - ZONAS DE RECHAZO Y NO RECHAZO DE LA HIPÓTESIS NULA .....	87
GRÁFICO 22 - DECISIÓN DE LA HIPÓTESIS NULA .....	88

## RESUMEN

La presente investigación titulada, Abastecimiento de Reactivos y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín – ESSALUD, realizado en la ciudad de Huancayo, Departamento de Junín en el año 2018, el problema general fue investigar ¿Qué relación existe entre el abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores del área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín?, el objetivo general fue: determinar la relación que existe entre el abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores; y como hipótesis principal se formuló: Existe relación directa entre el abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

Como método principal se trabajó con el método científico, los métodos específicos fueron descriptivos, estadístico y bibliográfico. El tipo de investigación fue no experimental, el nivel correlacional, con diseño descriptivo correlacional. Se trabajó con la población de 58 colaboradores, se aplicó el instrumento cuestionario de encuesta para cada variable y los resultados se procesaron en la hoja de cálculo Excel y SPSS versión 26.

Como conclusión general se determinó que existe un coeficiente de correlación positiva muy fuerte, entre el abastecimiento de reactivos y la satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red asistencial Junín, lo que se contrastó con los niveles de significancia  $\alpha = 0,05 > \alpha = 0,000$ , con lo que rechazamos la  $H_0$ .

**PALABRAS CLAVE:** Abastecimiento de reactivos, Satisfacción de los trabajadores.

## ABSTRACT

The present investigation entitled, Reagents Supply and Satisfaction of the Workers of the Clinical Pathology Area - Junín Assistive Network - ESSALUD, carried out in the city of Huancayo, Department of Junín in 2018, the general problem was to investigate, What relationship exists between the supply of reagents and satisfaction of the workers of the area of Clinical Pathology - Junín Assistive Network?, the general objective was to determine the relationship that exists between the supply of reagents and satisfaction of the workers; and as a main hypothesis was formulated: There is a direct relationship between the supply of reagents and satisfaction of the workers of the Clinical Pathology Area - Junín Assistance Network - ESSALUD, 2018.

The main method is working with the scientific method, the specific descriptive, statistical and bibliographic methods. The type of research was not experimental, the correlational level, with the correlational descriptive design. We worked with the population of 58 collaborators, the survey instrument was applied for each variable and the results were processed in the Excel spreadsheet and SPSS version 26.

As a general conclusion, we have determined that there is a very positive correlation coefficient equivalent between the supply of reagents and the satisfaction of the workers. Clinical Pathology - Junín Assistive Network, which was contrasted with the significance levels at  $\alpha = 0,05 > p = 0.000$ , with which we reject the  $H_0$ .

**KEY WORDS:** Supply, Satisfaction of workers.

## INTRODUCCIÓN

El estudio del Abastecimiento de reactivos referente a los laboratorios o áreas de patología clínica proporciona el servicio de análisis de enfermedades que los pacientes o usuarios requieren para que puedan continuar con sus tratamientos adecuadamente. A lo largo del tiempo, la tecnología ha ido avanzando de la cual se hace más rápido y fácil sacar análisis de los usuarios, pero para continuar con las funciones adecuadamente, los trabajadores requieren sus insumos, materiales y herramientas en un tiempo oportuno. El proceso de abastecimiento en las Instituciones Públicas requiere una serie de pasos para poder obtener los insumos y materiales de la cual nos basamos a la Ley de contratación y adquisición del Estado donde se encuentra una serie de deficiencias, y por ende los trabajadores muestran una insatisfacción al no poder realizar sus funciones adecuadamente, por la falta de insumo y materiales y que esto se refleja en los usuarios.

El problema que guio la investigación fue ¿Qué relación existe entre el Abastecimiento de reactivos y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?

Para ellos se aplicó un diseño descriptivo – correlacional de tipo no experimental con el propósito de determinar la relación que hay entre abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores, para entender claramente que el contenido de este estudio se aplicó un cuestionario para cada variable y se determinó los resultados con sus respectivas actuaciones.

Entender y conocer el contenido de los estudios fue organizado como sigue:

En el Capítulo I se describe el estudio del problema principal de la investigación, se presenta los problemas específicos, los objetivos, justificación delimitación y la hipótesis de trabajo, así mismo se establece los fundamentos del estudio que guían el proceso de investigación.



En el Capítulo II menciona una descripción de un Marco Teórico, se incluye el soporte teórico de la investigación, abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores, basado en la estructura de antecedentes internacionales, nacional y local.

En el Capítulo III Abarca la metodología actualmente utilizada en la investigación, se incluye la configuración de la investigación tomando en cuenta el diseño, el tipo y nivel de la investigación; se delimita la población, como parte del tratamiento de los datos, finalmente se establece las herramientas y técnicas que la investigación utiliza en el proceso de estudio.

En el Capítulo IV están los resultados de la presente investigación se incluye el proceso de prueba de la investigación, la discusión según los resultados sacados de la investigación.

Esperemos que, con este estudio, se atribuya a la comunidad académica local, regional, nacional, se invita a llevar a cabo investigaciones relacionadas con el tema, abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores.

**Verónica y Yoselin**

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

A nivel Internacional Moran (2015), nos dice que la mayoría de pacientes acuden con frecuencia a centros de Salud por diferentes dolencias y por el aumento de enfermedades que van obligando al sector Público a buscar alternativas para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, la cual hace que los Laboratorios Clínicos privados se conviertan en alternativas. Así mismo llevar Administrativamente un inventario o Abastecimiento adecuado, de materia prima e insumos, que permite ofrecer un servicio continuo y de calidad.

A nivel Nacional Terry & Zárate (2014), nos dice que existen factores que inciden en los procesos regulados por la Ley de contrataciones del Estado; muchas veces dificulta cubrir la demanda del sector en tal sentido se busca optimizar la Gestión empresarial.

Diario Popular (2017), publicó que en el Hospital Rebagliati de Essalud se vive una crisis, esta nueva denuncia revela que los trabajadores denunciaron la falta de reactivos desde hace siete meses, para realizar pruebas de Citometria de Flujo, un importante exámen que permite conocer si los pacientes sufren de algún mal de la sangre y también saber si el tratamiento está dando resultados, así mismo se ve las deficiencias dentro de la Institución y tiene como consecuencia la insatisfacción de los trabajadores y por ende el malestar de los asegurados.

A nivel Local el Diario Correo (2014), los trabajadores denuncian falta de reactivos para la prueba de microalbuminuria y una serie de exámenes más, esta queja llegó hasta Defensoria del Pueblo. Según indagó el diario, este problema de falta de reactivo es constante, tampoco no se puede realizar el exámen de antigenoprostático ( para analizar si hay cancer de próstata) y el perfil tiroides (para personas que padecen de Tiroides y Obesos); los asegurados expresan su malestar a los trabajadores del Área de Patología Clínica.

Así mismo La Red Asistencial Junín está constituido por 23 centros Asistenciales, de las cuales cada centro Asistencial no maneja su propio presupuesto, esto está centralizado en la ciudad de Lima, desde ahí se realiza la planificación de la contratación de Recursos Huamanos y Financiera. Esta situación afecta en las decisiones de planificación presupuestal y de Gestión.

El Essalud tiene variedad de problemas, ya sea por su sistema burocrático o escasos materiales, herramientas y equipos de trabajo, una de las Áreas con problema , es patología Clínica, donde vemos los problemas principales:

- ✓ La falta de abastecimiento de reactivos que se requieren para un diagnóstico de laboratorio, es un proceso médico en el que analiza una muestra de sangre, orina u otra sustancia del cuerpo. Las pruebas de laboratorio ayudan a determinar un diagnóstico, planificar el tratamiento, verificar si el tratamiento es eficaz o vigilar la enfermedad. Los análisis usan un rango de valores porque lo que se considera normal varia de una persona a otra y es variable la cantidad de análisis requeridos por los especialistas y las enfermedades, teniendo en cuenta que trabajar con Salud es una estadística variada; un solo paciente puede requerir hasta 26 pruebas y muchas veces los trabajadores muestran su insatisfacción porque no alcanza el stock de reactivos para cumplir sus funciones.
- ✓ Una forma de adquirir los materiales de trabajo es realizar requerimiento de reactivos, materiales e insumos este sistema es burocrático, porque se realiza una serie de procesos por el cual pasa el requerimiento y no se puede hacer con antelación. El requerimiento se ciñe de acuerdo al cuadro de necesidades que se presenta en el Plan Anual de Adquisición y Contratación – PAAC, el área de Patología Clínica realiza el requerimiento al Área de Recursos Médicos, este pasa al área de programación de la Red conjuntamente con la División de adquisiciones; en muchas ocasiones estos requerimientos no cuentan con las especificaciones técnicas o llegan incompleto de manera tardía, esto ocasiona deficiencias y modificaciones continuas, que por falta de coordinación y trabajo en equipo de los responsables hay demora en la

reprogramación, en consecuencia no hay abastecimiento de reactivos. Por otro lado si en caso no hay stock, el requerimiento debe estar visado por Almacén y así autorizar para su compra por fondos de caja chica si en caso es urgente.

- ✓ La unidad de Bioquímica no cuenta con la máquina de Biología molecular, la falta de tecnología hace que no se pueda procesar las muestras. Por ello la segunda forma de abastecernos es tercerizar para que los proveedores puedan abastecer de equipos y reactivos, donde el requerimiento es directo con la empresa ganadora de la buena pro. Cabe indicar que el Tecnólogo Médico solicita al jefe inmediato de Patología Clínica, quien realiza el requerimiento al Departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento, este a su vez se encarga de hacer llegar a la empresa Larin Perú Lap Wiener con la que actualmente ganó la licitación. Es preciso señalar para que un proceso de compra se lleve a cabo este debe contar con las especificaciones técnicas necesarias que está a cargo del Área de adquisiciones y ahora si este se declara desierto, no se puede disponer de los bienes y servicios necesarios, para que los trabajadores realicen sus actividades, causando insatisfacción en ellos y por ende afectando a los pacientes quienes se ven agobiados ya que se trata de su Salud.
- ✓ Demora en la lectura de resultados, el personal de Tecnología Médica, Licenciados Tecnólogos son capacitados en toda su carrera Universitaria para poder leer y describir las Patologías que aquejan a los asegurados, sin embargo, esto no se da debido a que la comunidad Médica no lo permite hasta obtener otra cita para su lectura, esto demora sumado a la falta de reactivos, materiales para procesar las muestras; es donde los trabajadores de Patología Clínica, fabrican sus propios insumos para poder procesar y realizar cultivos. Estos materiales e insumos se adquieren mediante fondo de caja

chica, previa justificación. Esto conlleva muchas veces a la demora en la entrega de resultados del análisis, haciendo ver como consecuencia la insatisfacción de los trabajadores por la misma presión de los asegurados y la falta de reactivos y materiales para que puedan continuar con sus funciones.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### 1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el Abastecimiento de reactivos y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?

### 1.2.2. Problema Específico

- ✓ ¿Qué relación existe entre el Proceso Técnico de Catalogación y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el Proceso Técnico de Programación y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?
- ✓ ¿Qué relación existe entre Adquisición - Contratación y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?
- ✓ ¿Qué relación existe entre Almacenamiento – Distribución y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### 1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Abastecimiento de Reactivos y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar la relación que existe entre el Proceso Técnico de Catalogación y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.
- ✓ Determinar la relación que existe entre el Proceso Técnico de Programación y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín -ESSALUD, 2018.
- ✓ Determinar la relación que existe entre Adquisición - Contratación y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.
- ✓ Determinar la relación que existe entre Almacenamiento – Distribución y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### 1.4.1. Justificación Teórica

#### ✓ Abastecimiento

Alvarado (2008), La Gestión del Abastecimiento es uno de los pilares de la Administración, de ello depende las actividades que se realiza en la organización e Instituciones Públicas y que se logren los objetivos Institucionales.

#### ✓ Satisfacción

Mejías & Manrique (2011), La satisfacción es una evaluación que dan desde sus perspectivas los trabajadores respecto a un servicio y depende de como el servicio responde a sus necesidades y expectativas.

### 1.4.2. Justificación Práctica

En la investigación se podrá describir y dar a conocer la problemática relacionada al abastecimiento de reactivos y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín, además, que contribuirá a la mejora del proceso de Abastecimiento de reactivos, así como la calidad y la eficiencia Institucional para obtener resultados adecuados y a tiempo, reflejando la satisfacción de los trabajadores hacia los asegurados.

### 1.4.3. Justificación Metodológica

En la presente Investigación sobre el abastecimiento y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología clínica, se valida encuestas hacia los trabajadores quienes nos brindan la información sobre la problemática, y llevar a la estadística con el uso de diseños censales y cuantitativos.



#### 1.4.4. Justificación Social

Según la problemática encontrada de la investigación, se puede decir que los principales Beneficiados serán, los trabajadores quienes podrán continuar con el desarrollo de sus funciones y así el paciente continuará con el tratamiento adecuado de su enfermedad.

#### 1.4.5. Justificación de Conveniencia

La investigación es adecuada debido a que se busca la mejora del proceso de abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín, así poder ayudar a la mejora del área de trabajo y al personal para que pueda continuar con los tratamientos oportunamente.

### **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### 1.5.1. Delimitación Espacial

Como lugar de trabajo se hizo en el Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín, teniendo como Domicilio Fiscal, Independencia N° 266 – Huancayo.

##### Visión

Ser líder en seguridad social de salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una Gestión Moderna y a la vanguardia de la innovación.

##### Misión

Somos una entidad Pública de seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de Salud, económicas y

sociales con calidad, integridad, eficiencia y buen Gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el aseguramiento universal en Salud.

Que, de conformidad a lo establecido en el numeral 1.2 del artículo 1 de la Ley N° 27056, Ley de creación del Seguro Social de Salud, ESSALUD tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y su derecho habiente a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la seguridad social del Essalud, así como otros seguros de riesgo humano.

La presente investigación pretende mejorar el proceso de abastecimiento de compras, para contribuir a que los trabajadores puedan realizar sus actividades normalmente teniendo los insumos necesarios y se sientan satisfechos de poder realizar sus funciones, sin tener que sentirse presionados y en apuros por los asegurados. Así mismo el servicio de Patología Clínica no demore en los resultados y se cumplan las fechas pactadas, a fin de cumplir con el trabajo de manera eficiente, oportuna y con calidad. Estas dificultades deberían mejorar mediante un buen control en el sistema de abastecimiento de bienes y servicios, para lo cual requerirá la aplicación de procedimientos adecuados y el correcto cumplimiento de las normativas vigentes.

Así mismo la Red Asistencial Junín – ESSALUD, vela por la óptima utilización de los recursos ya que se trata de una Institución del Estado, todos los organismos estatales, para realizar sus compras dependen de la Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento (Organismo Superior de contrataciones del Estado), OSCE; por lo que teniendo en cuenta este marco regula todo el proyecto de investigación que se concentra en el Área de Abastecimiento que es el encargado de realizar la Adquisición

y contratación de los bienes, servicio y obras, de ella depende hacer llegar los requerimientos de manera oportuna a las áreas usuarias.

#### 1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo que comprendió el estudio de la Investigación fue desde el 26 de Julio del 2019 hasta el 25 de Julio del 2020, donde se tomaron datos sobre la problemática.

#### 1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

- ✓ Abastecimiento: Es la función Logística de una empresa u Organización que provee de todo material e insumo necesario para su funcionamiento.
- ✓ Satisfacción: Es la actitud que el personal tiene hacia su trabajo, los trabajos que desempeñan son actividades que se les asigna, además requiere de interacción con los colegas, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo según el abastecimiento de insumos, materiales y equipos que reciben.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Según Moran (2015)**, en su tesis de licenciamiento: *Diseño de prototipo de software para la administración de laboratorio Clínico Módulo: abastecimiento preventivo de reactivos e insumos, en la Universidad de Guayaquil*. El objetivo General es; realizar un análisis y diseño estandar para la administración de laboratorio clínico enfocado en el control, ingreso y abastecimiento preventivo de la materia prima (reactivos e insumos) necesaria en la(s) bodega(s) de los laboratorios clínicos de la complejidad que hay en el Ecuador.

Se estudió el pliego de la licitación del MSP , en lo referente al abastecimiento preventivo, ingreso y control de la materia prima de laboratorio clínico, sustentada en estándares Internacionales como ISO 91:2008 y la 15189 que permite definir las competencias de los mismos. Se elaboraron mapas de proceso, diagrama de flujo y modelado de datos que permite el desarrollo del prototipo.

**Según Lucas (2017)**, en su tesis de postgrado: *Estrategias Administrativas para la optimización de reactivos del laboratorio clínico los Rosales en Santo Domingo de los Tsachilas*. Tiene como objetivo principal optimizar los reactivos a fin de evitar pérdidas de la Institución.

Como conclusión sustenta que existe el uso excesivo de pruebas que son injustificados, que hacen que se usen materiales y reactivos líquidos de manera indiscriminada al igual que el personal de laboratorio que estará más tiempo ocupado realizando determinaciones que no beneficiarían al paciente, que conlleva al aumento de mayor gasto económico de la Institución por adquirir reactivos químicos que se utilizan dentro de esta Área de salud.

#### 2.1.2. Antecedentes Nacional

**Según Rivera (2016)**, en sus tesis de Maestría: *Sistema de control Interno y su relación de Gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín*. Tiene como objetivo principal describir la relación que existe entre el Sistema de Control Interno y el desempeño laboral dentro del Gobierno Regional.

Teniendo como conclusión que el control interno dentro del área de trabajo tiene relación con la satisfacción en cuanto a la gestión del personal, que muestra su desempeño según la mejora y la motivación que se le brinda al personal de dicha Área.

**Según Sotelo (2017)**, en su tesis de Maestría: *Aplicación de la Gestión logística y la mejora de la productividad en el Área de abastecimiento del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, Miraflores*. Teniendo como objetivo principal, establecer Procesos de Gestión eficiente, eficaz y poder llevar un mejor control de inventario que permita mejorar la productividad.

Como conclusión, determinó que la aplicación que se empleó en la Gestión Logística mediante procesos, aumenta la productividad y por ende los trabajadores realizan sus requerimientos con calidad, cumpliendo con lo dispuesto en la normatividad; así mismo permite que el área adecuada desarrolle una planificación adecuada y que los trabajadores se sientan satisfechos con sus labores.

**Según Ramírez & Noronha (2018)**, en su Tesis de Maestría: *Gestión Logística y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista*. Tiene como objetivo, gestionar la Cadena de Logística que surgen a la hora de confiar en los procesos manuales y descentralizados.

Como conclusión a su objetivo es que el 50% de los colaboradores se sienten insatisfechos ya que no cuentan con sus herramientas adecuadas y casi nunca usan sistema de inventario, además que su sistema de distribución presenta dificultades como proceso de almacenamiento y con esto no existe un proceso adecuado para distribuir los bienes Materiales a las Áreas.

**Según Rosales (2016)**, en su tesis de licenciamiento: *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica, Distrito la Victoria*.

Como objetivo principal tiene, ver la relación que tienen entre motivación y la Satisfacción de los empleados de la empresa Farmacéutica.

El resultado que se obtuvo en la investigación es comprobar la importancia entre las dos variables, viendo así que si ponemos más énfasis en la motivación esto tiene un efecto positivo en la satisfacción de los colaboradores. Así mismo proponer la motivación intrínseca para promover la satisfacción.

**Según Maza (2018)**, en su tesis de Maestría: *Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de Administración del SENACE*. El objetivo de la investigación es, ver la Gestión Administrativa y su relación con la Satisfacción Laboral de la oficina de Administración del Servicio Nacional Ambiental para las inversiones sostenibles.

En conclusión la Gestión Administrativa tiene relación positiva muy alta ( $Rho = ,953$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que las dimensiones como planeación, organización de Gestión Administrativa y la satisfacción, demostrando que tienen relación positiva.

### 2.1.3. Antecedente Local

**Según Aquino & Calderon (2016)**, en su Tesis de Licenciamiento: *Control Interno para una eficiencia de Gestión en el Área de Abastecimiento de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Concepción*. Tiene el objetivo de analizar la concepción del control interno que acceda a la eficiencia en el proceso de contratación, así mismo es analizar los componentes del control interno.

Como conclusión es que deben tomar conciencia los funcionarios al momento de realizar la planificación sobre control interno que permite ejecutar los gastos de forma eficiente, así mismo llevar una Directiva Interna concerniente con los procedimientos de Adquisición y Contratación.

**Según Muñoz (2016)**, en su Tesis de Doctorado: *Mejora continua de Procesos de compra en el Sistema de Abastecimiento de la Red Asistencial de Essalud – Junín*.

Como objetivo principal es hacer una mejora continua de procesos en una Organización, establecer y mejorar las normas de actuación de sus organizaciones.

Como conclusión obtuvieron que una retroalimentación durante el proceso de compras, la atención de solicitudes de compra y procedimientos Administrativos influye positivamente en el sistema de abastecimiento, llegando a los resultados más altos de significancia.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### 2.2.1. Abastecimiento

#### *2.2.1.1. Definición*

Según Alvarado (2008), El abastecimiento desarrolla una actividad importante que es proporcionar en un tiempo y momento determinado los bienes y los servicios que se requiere dentro de las Instituciones gubernamentales para la realización de las metas y objetivos. (p. 23)

Según Castillo (2008), nos define que el abastecimiento es un sistema que comprende un conjunto de órganos, funciones, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios para la productividad y calidad. (p. 1951)

Por tanto, el autor que fundamenta la presente investigación es Alvarado (2008), porque está más relacionado a como es el proceso de abastecimiento dentro de una Institución Pública y de cómo se maneja los Procesos adecuados.



### 2.2.1.2. Teorías

Según Alvarado (2008), el abastecimiento es una de las actividades principales dentro de la Gestión en la Administración estatal, de ella depende que las Organizaciones funcionen y desarrollen sus actividades para el logro de las metas y objetivos; sin una buena y efectiva Gestión del Abastecimiento la entidad cae en una inercia, paralizando sus actividades y la ejecución de sus proyectos a su cargo, la unidad responsable del abastecimiento debe estar implementada de personal con pleno conocimiento de las disposiciones legales y normativas que regulan los procesos técnicos de las adquisiciones - contrataciones y patrimonial de la Entidad.

Las adquisiciones de suministros con fondos Públicos son ejecutados obligatoriamente por contrata y licitación Pública el cual esta establecido en la La Constitución Política del Perú. Dicha adquisición debe ceñirse a la Ley de presupuesto. Cabe indicar que la Ley establece el procedimiento y las respectivas responsabilidades. (p. 24)

Según Castillo (2008), el Sistema de Abastecimiento comprende al conjunto de órganos, funciones, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibilita realizar las actividades a cargo de una organización en tiempo, firma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad, y tiene sus orígenes en la actividad militar, que desarrolló esta herramienta para abastecer a las tropas con los recursos y pertrechos necesarios para afrontar las largas jornadas y campamentos en situación de guerra.

Acorde con esa definición, el sistema de abastecimiento comprende, los procesos técnicos de planeamiento, programación, obtención, recepción, ingreso, almacenamiento y distribución, así como la Administración y disposición final de los bienes duraderos adquiridos u obtenidos.

Sin embargo la Ley de adquisición y contratación se circunscribe solo a los procesos Técnicos de Programación (Plan Anual de Adquisiciones) y de obtención (Proceso de Selección), y las normas emitidas por la Superintendencia de Bienes Nacionales a los Procesos Técnicos de altas, Administración y disposición final de bienes de activos fijos, por lo que los procesos se desarrollan de acuerdo a las normas emitidas a Directivas Internas Institucionales.(p. 1950 , p. 1951)

#### *2.2.1.3. Dimensiones*

Según Alvarado (2008), en su libro *Gestión del Abastecimiento* en la Administración Pública toma como procesos que son Catalogación, Programación, Adquisición - Contratación y Almacenamiento – Distribución y otros, de las cuales la presente investigación tomó como dimensiones solo los mencionados, toda vez que se asemeja al problema planteado, los que a continuación se detallan:

##### Proceso Técnico de Catalogación según Alvarado (2008)

Permite codificar e identificar en forma ordenada, simple, homogénea de los bienes y servicios en las entidades Públicas.

## OBJETIVOS

Contar con clasificación uniforme de los bienes, servicios y obras para la Gestión del abastecimiento, establecer una denominación común para su fácil identificación, proporcionar información integral, características comunes sobre los bienes y servicios, verificación periódica de la existencia de materiales, equipos en los almacenes, captar, ordenar, codificar, relacionar, actualizar el inventario físico y determinar la cantidad y tipos de bienes muebles que tiene la Institución.

## IMPORTANCIA

Es un instrumento básico en la programación de necesidades en operaciones de almacenamiento, formula especificaciones técnicas donde se clasifica, ordena, codifica por grupo, clases, familia e ítem que corresponde a los bienes y servicios, con la finalidad de mantener actualizado el inventario, para el desarrollo de los otros procesos técnicos del Sistema Nacional de Abastecimiento. (p. 41)

Proceso Técnico de Programación según Alvarado (2008).

Toda Institución Pública asume el mantenimiento y operatividad de los servicios y funciones de acuerdo con su Misión y dentro del marco del Plan Estratégico (PEI), Plan Operativo Institucional (POI) siendo este una herramienta de Gestión para un determinado año fiscal, en el cual se debe

proveer en forma racional y equilibrada y minuciosa el contenido y la satisfacción de las necesidades de bienes y servicios.

#### FINALIDAD

Saber con antelación de forma razonable, equilibrada y ordenada las necesidades de las diferentes unidades orgánicas, para el normal desarrollo y cumplimiento de sus metas presupuestarias aprobadas.

Las adquisiciones de los bienes y servicios deben aplicar los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad y el racional uso de los recursos asignados.

#### OBJETIVOS

Establecer los métodos a seguir para la determinación y consolidación de las necesidades de los bienes, servicios y obras que se requieren para el año fiscal.

Conocer las metas presupuestarias aprobadas para el año fiscal y las funciones y servicios que desarrolla la Entidad para determinar la cantidad y las características técnicas de los servicios a realizarse durante el año fiscal.

Proponer los procesos de selección para la adquisición y/o contratación de los bienes, servicios que se realizara durante el año fiscal.

#### PROCESO DE LA PROGRAMACIÓN DEL ABASTECIMIENTO

Elaboración del cuadro de necesidades.

Elaboración del presupuesto Valorado.

Elaboración del Plan Anual de Adquisición y Contratación.

Evaluación de la Programación del Abastecimiento.

## CUADRO DE NECESIDADES

Para realizar el cuadro de necesidades se debe conocer el marco del plan operativo (POI). El cuadro de necesidades nos permite identificar y conocer ordenadamente las necesidades de bienes, servicios, de las distintas unidades orgánicas de la entidad, el mismo que servirá al órgano de abastecimiento, como base para la formulación del presupuesto valorado, así como para garantizar el normal desarrollo de sus actividades.

Los cuadros de necesidades deberán tener la aprobación y conformidad del responsable de la Unidad Orgánica correspondiente. La determinación de necesidades de bienes y servicios, mediante los cuadros de necesidades, se realiza anualmente, en periodos trimestrales. Su elaboración debe ser concordante con la fase de programación del proyecto de presupuesto Institucional.

En el caso de los requerimientos de las unidades orgánicas donde el uso de los bienes y servicios es constante el órgano de abastecimiento procede identificarlos en base a información estadística determinando la cantidad de acuerdo con el uso realizado en periodos anteriores.

## ELABORACIÓN DEL CUADRO DE NECESIDADES

El órgano de abastecimiento debe proceder a efectuar las siguientes acciones con la finalidad de elaborar un adecuado cuadro de necesidades:

Elaborar el formato “Cuadro de necesidades”, que deberá ser aprobado por la oficina de administración, formular y difundir instrucciones claras para que cada unidad orgánica, determine sus necesidades de bienes y servicios, en función de sus objetivos institucionales y metas presupuestarias asignadas en el marco del plan estratégico institucional y su correspondiente plan operativo institucional.

Permitir a las unidades orgánicas a través de la oficina de Administración, el formato “Cuadro de necesidades” para que sean elaborados con la finalidad de informar sobre bienes, servicios y obras, indispensables para la operatividad y funcionamiento de la entidad por concepto de:

Pasajes y gastos de transporte

Servicios de consultoría

Servicios prestados por personas jurídicas

Otros servicios de terceros

Medicamentos

Insumo médico, quirúrgico u odontológicos y de laboratorio

Instrumental médico quirúrgico y odontológico

Material de enseñanza

Material de escritorio

Alquiler de bienes muebles

Alquiler de bienes inmuebles

Materiales de instalación eléctrica y electrónica

Enseres

Otros gastos en bienes y servicios impredecibles para la operatividad de las unidades orgánicas.

Es preciso señalar que solo se mencionó a la lista de necesidades que se asemeja a la investigación. (p. 63 – p. 65)

Unidad Orgánica <input type="text"/>				Cantidad Personal <input type="text"/>					
Código Catálogo	Clasific. Gastos	Detalle	Unidad Medida	Cantidad				Observa- ciones	
				1°	2°	3°	4°		Total

*Fuente: Alvarado (2008; p. 66)*

*Gráfico 1 - Cuadro de Necesidades*

Unidad Orgánica <input type="text"/>				Cantidad Personal <input type="text"/>						
Código Catálogo	Grupo Genérico	Detalle	Unidad Medida	Cantidad				Valor Referencial		
				1°	2°	3°	4°	Total	Unitario	Total

*Fuente: Alvarado (2008; p. 68)*

## *Gráfico 2 - Presupuesto valorado*

### Adquisición - Contratación según Alvarado (2008)

Comprende un grupo de actividades técnicas, Administrativas y Jurídicas mediante estas actividades se adquieren los bienes, así como para realizar la contratación de servicios, consultorías y ejecución de obras que requiere las entidades del Estado a fin de asegurar la continuidad de la acción pública, dentro de criterios de racionalidad y transparencia.

#### FINALIDAD

Propender a la mejora de la eficiencia en el gasto, a fin de que los bienes y servicios o ejecución de obras que se adquieran o contraten, reúnan los requisitos de calidad, precio, garantía, plazo de ejecución y entrega. Y efectuarse en las mejores condiciones en su uso final.

Hacer los procedimientos de ejecución de los procesos de selección oportunamente, para adquirir bienes y servicios o ejecución de obras que requieran las Institución, según sus necesidades.

Facultar que las decisiones en adquisición y/o contrataciones de bienes y servicios, así como para la contratación de ejecución de obras, se enmarquen dentro de un uso racional de los recursos que se asignan a la entidad.

#### OBJETIVOS

Mejorar las secuencias de la participación igualitaria y eficaz de las Instituciones Públicas y privadas.



Dar preferencia a los precios adecuados y la calidad de los bienes y servicios.

Flexibilizar los procedimientos de los procesos de selección haciéndolos menos complejos, ampliando las cuantías de las contrataciones, así mismo reduciendo el tiempo para la obtención de los bienes, servicios y obras.

#### PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES – PAAC

Todas las Instituciones Públicas están regidas bajo la Ley, con responsabilidad de un Titular del pliego o una autoridad Administrativa, quienes tienen como responsabilidad de elaborar, aprobar, modificar, redimir, difundir, ejecutar y supervisar su Plan Anual de Adquisición y Contratación.

La autoridad Administrativa hace la previsión de bienes, de los servicios como consultoría y ejecución de obras, que una entidad aprueba para un determinado año fiscal, implantando el periodo, la calidad y el costo referencial a adquirirse o contratos mediante procesos según las etapas de selección, que se realiza mediante la Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado.

El PAAC, es elaborado por el área encargada de Abastecimiento una vez aprobado el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) en coordinación con la oficina de presupuesto y las áreas usuarias de la entidad.

#### FINALIDAD DEL PAAC

El Plan Anual de adquisiciones y contrataciones tiene por Finalidad:

Establecer las actividades administrativas para la obtención y/o adquisiciones de bienes, contrataciones de servicios, consultorías y ejecución de obras, cumpliendo los principios de moralidad, libre competencia, imparcialidad, eficiencia, transparencia, economía, vigencia tecnológica y trato justo e igualitario.

Poner de conocimiento Público los procesos de selección referidos a las Licitaciones Públicas, concurso Público, adjudicaciones Directas Públicas - selectivas y adjudicaciones de menor cuantía, que se realiza durante el año fiscal en las Entidades Públicas.

#### ELABORACIÓN DEL PAAC

En esta fase del proceso, el Órgano de abastecimiento procesa y consolida la información de los requerimientos de cada unidad orgánica dentro del plazo establecido por el Titular de la Entidad, las cuales determinan en función a sus metas, las prioridades, la oportunidad de adquisiciones y/o contrataciones de los bienes, servicios y obras, así como un perfil genérico, considerado la debida protección del medio ambiente.

Para tal efecto el Área de Abastecimiento, en coordinación con cada una de las Unidades Orgánicas, debe efectuar los estudios o indagaciones aleatorias de las ofertas que ofrece el mercado, con la finalidad de conseguir una adecuada descripción, la cantidad y ofertas del mercado, las características y las especificaciones de los bienes, servicios y obras que van adquirirse o contratarse, los cuales deben realizarse obligatoriamente con las normas técnicas, metodológicas y/o sanitarias nacionales si las hubiere, también los

valores estimados, la disponibilidad de los recursos y el tipo de procesos de selección mediante el cual se realizará. En el caso de licitaciones o concurso público, siempre se harán estudios y no indagaciones. ( p. 85 – p. 87)

Almacenamiento – Distribución según Alvarado (2008)

El proceso de almacenamiento se realiza mediante actividades destinadas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico adecuado para cada material, herramienta o insumos con fines de custodia para trasladarlos físicamente en forma temporal o definitiva a las unidades orgánicas que requieran de ello en un momento determinado. Este proceso comprende las fases: recepción, verificación y control de calidad, internamiento, registro, control y custodia.

#### FINALIDAD

Realizar los procedimientos que tengan relación con la recepción y custodia de los bienes, según sus características técnicas y naturaleza de los mismos.

Ejecutar las acciones técnicas de verificación y control de calidad de los bienes recepcionados.

Realizar el acondicionamiento y ubicación de los bienes adecuadamente conservando sus características físicas y numéricas. (p. 487)

#### 2.2.1.4. *Principios que Rigen al Abastecimiento*

Según Castillo (2008), en su libro *Administración Pública – Volumen III*, los procesos de adquisición y contratación, se rigen por los siguientes principios;

ello sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo y del Derecho Común.

*Principio de Moralidad:* Hace referencia de caracterizarse por la honradez, veracidad, intangibilidad, justicia y probidad.

*Principio de Libre Competencia:* En la etapa de adquisición y contratación se incluirán regulaciones o tratamientos que fomenten la más amplia, objetiva e imparcial concurrencia, pluralidad y participación de postores potenciales.

*Principio de Imparcialidad:* Acuerdos y resoluciones de los funcionarios y dependencias responsables de las adquisiciones y contrataciones de la Entidad, se adoptarán en estricta aplicación de la Ley y el Reglamento; así como en atención a criterios técnicos que permitan la objetividad en el tratamiento a los postores y contratistas.

*Principios de Eficiencia:* Deben cumplir los requisitos de calidad, precio, plazo de ejecución y entrega en las mejores condiciones en su uso final de los bienes, servicios que se adquieran.

*Principio de Transparencia:* Todo proceso deberá realizarse sobre la base de criterios y calificaciones objetivas, sustentadas y accesibles a los postores. Los postulantes tendrán acceso durante el proceso de selección a la documentación de las adquisiciones y contrataciones. Salvo las excepciones previstas en la Ley y el Reglamento, la convocatoria, el otorgamiento de buena pro y los resultados deben ser de Público conocimiento.

*Principio de Economía:* En el proceso se aplicará los criterios de simplicidad, austeridad, concentración y ahorro en el uso de los recursos, en las etapas de los

procesos de selección y en los acuerdos y resoluciones recaídos sobre ellos, debiéndose evitar en las bases y en los contratos exigencias y formalidades costosas e innecesarias. (p. 1953)

Según Alvarado (2008), los principios en el que se sustenta el Sistema Nacional de Abastecimiento son:

*Unidad:* Principio mediante el cual los procesos de abastecimiento deben realizarse por el órgano especializado a cargo del abastecimiento en la entidad. Este principio permite garantizar el empleo de reglas uniformes pudiendo efectuarse en forma centralizada y deconcentrada.

*Moralidad:* Los actos referidos a la obtención de los bienes y servicios deben caracterizarse por la Honradez, Veracidad, Intangibilidad, Justicia y Probidad.

*Eficiencia:* Establecer que los bienes y servicios que se obtengan y/o adquieran deben reunir los requisitos de oportunidad, calidad y precio, en las mejores condiciones para su uso final.

*Racionalidad:* Alude al empleo de métodos y procedimientos que permite optimizar los procesos de obtención, así como al eficiente empleo de los bienes y servicios, a fin de disminuir costos o incrementar niveles de producción y los servicios públicos que demandan los usuarios.

*Austeridad:* Es uno de los principios fundamentales de abastecimiento referido a la lista de necesidades de bienes y servicios no personalizados, al empleo mesurado de los limitados recursos asignados una entidad pública y a su adecuada combinación para obtener más y mejores resultados (productos, materiales y servicios públicos), en beneficio de los usuarios. (p. 24 , p. 25)

## 2.2.2. Satisfacción del Trabajador

### 2.2.2.1. *Definiciones*

Según Garzón (2005), nos dice que un modelo más integrado plantea que las habilidades, la motivación y percepción personal del trabajo sea un colaborador que genera confianza para incrementar un desempeño o rendimiento, así mismo genera recompensas, que si el empleado juzga como equitativas, originarán la satisfacción y el buen desempeño.

El trabajador al tener las oportunidades para mostrar sus habilidades en su centro de trabajo donde a él se le presenta desafíos, los cuales cumple y esperando ser recompensado, de esa forma sentir la satisfacción.

Según Mejías & Manrique (2011), nos dice que la satisfacción se entiende según la evaluación que genera el cliente respecto a un servicio y que depende de como el servicio responde a sus necesidades y expectativas, si esto no se cumple, se produce la insatisfacción. Las expectativas es lo que el cliente espera el rendimiento percibido de un producto o servicio llegando a compararlos y en ocasiones en relación al estado de ánimo de una persona.(p.44)

Según Rodriguez & Alcover (2003), nos menciona que la satisfacción Laboral es un concepto atóxico, básicamente son dos los modelos teóricos más importantes; por un lado se toma como eje principal a la satisfacción laboral como actitud y por otro los factores externos de carácter social.

Así mismo, Mejías & Manrique (2011), es el autor que tiene relación con la presente investigación y fundamenta la satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica al cual nos estamos basando.

#### 2.2.2.2. *Teorías*

Según Garzón (2005), nos dice que un trabajador feliz es un trabajador productivo, las investigaciones indican que si existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Otro punto de interés, satisfacción – productividad es la flecha causal, la mayoría de los estudios sobre esta relación utilizaron diseños de investigación que no pudieron probar la relación causa – efecto. Los estudios que si han controlado esta posibilidad han concluido que la productividad lleva a la satisfacción y no al contrario.

Satisfacción y ausentismo, los empleados insatisfechos, tal vez, falten al trabajo, otros factores tienen impacto en la relación y reducen el coeficiente de correlación.

Satisfacción y rotación, la satisfacción también está relacionado con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la que encontramos para el ausentismo. Sin embargo hay otros factores como las condiciones del mercado laboral, las expectativas de oportunidades opcionales de trabajo y la antigüedad en la organización con restricciones importantes en la decisión.

Según Mejías & Manrique (2011), en los últimos años y como parte del proceso de globalización, los clientes son más críticos con la calidad de los servicios recibidos, lo cual demuestra el carácter dinámico de los mercados y la necesidad de las organizaciones de afrontar estos retos, para hacerse paso en un mundo cada vez más competitivo. (p. 45)

#### 2.2.2.3. *Dimensiones*

Según Garzón (2005), tenemos 6 dimensiones:

Trabajo mentalmente desafiante

Recompensas justas

Condiciones favorables de trabajo

Colegas que brinden apoyo

Compatibilidad entre la persona y el puesto

Desempeño del empleado

Según Mejías & Manrique (2011), toma como dimensiones a lo mencionado en lo siguiente:

*Calidad Funcional Percibida:* Es la manera en que se brinda un servicio adecuado.

*Calidad Técnica Percibida:* Esta relacionado a las características inherentes del servicio.

*Valor de Servicio:* Es la relación entre calidad del servicio y satisfacción.

*Confianza:* Es un nivel alcanzado de satisfacción.

*Expectativa:* Nivel de referencia que espera el cliente de un servicio. (p. 46)

El autor mencionado tomó estas dimensiones para evaluar la satisfacción del cliente externo, en la presente investigación consideramos estas dimensiones para evaluar al cliente interno.

Según Palma (1999), nos muestra siete componentes para tener un valor de satisfacción laboral:

Componente I: Situaciones Físicas y/o Materiales

Es la inmobiliaria donde se realiza las tareas asignadas según sus funciones y los materiales necesarios para realizar adecuadamente las funciones.



#### Componente II: Situaciones Laborales y/o Remunerativos

Son los beneficios económicos y salario según el puesto y funciones.

#### Componente III: Las Políticas Administrativas

Las normas y reglamentos que se forman para mantener buenas relaciones entre los trabajadores y la empresa, llegando a un nivel de aceptación y/o respeto hacia las Políticas de la Organización.

#### Componente IV: Las Relaciones Sociales

Dentro de la Organización se llega al deleite ante el respeto, trato mutuo y adecuado entre los colaboradores, sin importar los rangos que cada uno tenga dentro de la empresa, logrando compartir sus actividades dentro de un mismo espacio.

#### Componente V: El desarrollo Personal

Capacidad y conocimiento que el colaborador posee para poder ejercer sus funciones adecuadamente y lograr su autorrealización.

#### Componente VI: El Desempeño de Tareas

Es el valor y actitud que debe poseer el colaborador con respecto a la realización de sus funciones dentro de una organización.

#### Componente VII: La relación con la Autoridad

Es el respeto y valor que tiene el colaborador con la autoridad inmediata, referente al desarrollo de sus funciones.

### **2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS**

- a) Abastecimiento: Es una actividad de apoyo interno, que se encarga de cubrir los suministros o proporcionar los elementos materiales (determinados bienes),

en un buen estado y de calidad para tener un buen funcionamiento interno gubernamental de Servicio Público, a través de las distintas entidades que contribuyen a la Administración Pública.

- b) Almacenamiento: Es parte del proceso de abastecimiento, que consiste en tener un espacio físico con determinadas características, bajo criterios y técnicas adecuadas, que nos permite llevar un registro y conservación de los bienes que se van a emplear para la producción de servicio o bienes económicos. Consta en la recepción de los bienes y adecuarlos, verificarlos y llevar un control de calidad, y un registro de los productos que entran y salen del almacén.
- c) Calidad Funcional percibida: Es el valor positivo que una persona percibe del producto o servicio.
- d) Calidad Técnica percibida: Es el valor del resultado técnico del proceso, es decir que es lo que recibe una persona mediante una atención adecuada.
- e) Confianza: Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo, así como la presunción de uno mismo y del ánimo vigor para obrar.
- f) Expectativa: Es lo que ves más allá de lo que puedes ver, puede o no ser realista.
- g) Proceso Técnico de Catalogación: Es el conjunto de actividades a través del cual se obtiene, depura, homogeniza, ordena, codifica, actualiza y proporciona la información referida a los bienes y servicios susceptibles de ser necesitados por las entidades.
- h) Proceso Técnico de Programación: Es un conjunto de actividades donde el objetivo es prevenir en forma sistemática y racional, la satisfacción de

necesidades para llegar a realizar las funciones asignadas en diferentes dependencias Públicas.

- i) Satisfacción del Trabajador: Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo.
- j) Valor de Servicio: Se conoce como servicio a la cualidad, capacidad e intención permanente que tiene un ser humano de ayuda, de consolar y ver felices a sus semejantes, sean conocidos o no, así mismo es aquella persona que siempre esta alerta a las necesidades y cómo cubrirlas sin que nadie se los pida.

## **2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### 2.4.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre el abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

### 2.4.2. Hipótesis Específica

- ✓ Existe relación significativa entre el Proceso Técnico de Catalogación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.
- ✓ Existe relación significativa entre el Proceso Técnico de Programación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

- ✓ Existe relación significativa entre adquisición - contratación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.
- ✓ Existe relación significativa entre almacenamiento – distribución y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

## **2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Tamayo (2003), explica que las definiciones operacionales de las variables son esenciales para poder llevar cualquier tipo de investigación. Ya que los datos deben ser recogidos de la observación. En el estudio representa el desglosamiento de la misma que permite la aproximación para poder medirla según dimensiones.

*Tabla 1 - Cuadro de operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS
Abastecimiento de Reactivos	Alvarado (2008), El abastecimiento es una actividad cuya responsabilidad es la de proporcionar en forma oportuna y eficiente los bienes y los servicios no personales que requiere la acción gubernamental para el cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales.	El abastecimiento es un conjunto de procesos que tiene como finalidad obtener materia prima, insumos y materiales para el funcionamiento de los procesos de producción o servicio de las Organizaciones; llevando un control adecuado y saber cuándo se hace requerimiento y cuánto se está trabajando o usando de los materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso técnico de Catalogación</li> <li>✓ Proceso técnico de programación</li> <li>✓ Contratación-adquisición</li> <li>✓ Almacenamiento-distribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de identificación</li> <li>✓ Nivel de Orden</li> <li>✓ Nivel de austeridad, racionalidad</li> <li>✓ Disponibilidad de insumos</li> <li>✓ Nivel de coordinación</li> <li>✓ N° de requerimiento</li> <li>✓ Porcentaje de pedidos atendidos</li> <li>✓ Evaluación de proveedores</li> <li>✓ Nivel de control</li> <li>✓ Nivel de cumplimiento en despachos</li> </ul>	Ordinal	1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Satisfacción de los Trabajadores	Mejías & Manrique (2011), satisfacción se entiende como la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de como el servicio responde a sus necesidades y expectativas.	La satisfacción de los trabajadores es el grado de conformidad que el personal siente respecto a su entorno, la satisfacción incluye la consideración de la remuneración, tipo de trabajo, seguridad, etc.	Calidad Funcional Percibida Calidad Técnica percibida Valor de Servicio Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio Esperado</li> <li>✓ Personal dispuesto a colaborar</li> <li>✓ Mejoras en el servicio</li> <li>✓ Transmite confianza</li> <li>✓ Solución de problemas</li> <li>✓ Preocupación por las necesidades del área de trabajo</li> <li>✓ Servicio adaptado</li> <li>✓ Personal preparado</li> </ul>	Ordinal	1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Método Científico**

Namakforoosh (2000), nos dice que lo primordial del método Científico es dar a conocer los Fenómenos Naturales, se dice que hay variables donde se relacionan y saber de que manera se relacionan, capacitando así la investigación para predecir ciertas variables a partir de otras. Entonces la finalidad de la ciencia es la obtención de la teoría, porque evalúa según el conjunto de conceptualización relacionados y definidos, así como proporciones que ayudan a explicar el problema principal.

Se puede decir que el método científico categoriza, estructura, ordena y generaliza experiencias y observaciones en términos de conceptos y esto a su vez sirve como apoyo fundamental para otras investigaciones.

Esta investigación hizo uso de este método, porque nos basamos en teorías que nos ayudaron a aportar a la mejora del problema planteado.

### 3.1.2. Método Descriptivo

Salkind (1999), nos dice que el Método descriptivo refiere las características de un fenómeno existente, por ejemplo los censos Nacionales, las encuestas que evalúan la situación actual de cualquier aspecto.

El método descriptivo puede ser auto suficiente, pero también sirve como base para otro tipo de investigación, porque describe las características de un grupo antes de poder abordar la significatividad de cualesquier diferencias observadas. Por ello la investigación realizó los cuestionarios con la finalidad de describir las características de un grupo sobre la información recolectada.

### 3.1.3. Método Estadístico

Bernal (2010), nos dice que el método Estadístico es cuantitativa, donde por medio de la información de las encuestas se adquiere valores que nos van generando respuesta según a la hipótesis planteada.

En la investigación mediante la encuesta hemos adquirido datos cuantitativos estadísticos que nos brindó valores los cuales nos ayudó a obtener la respuesta, donde se comprobó la hipótesis planteada.

### 3.1.4. Método Bibliográfico

Rangel (2013), nos dice que el Método Bibliográfico consiste en la búsqueda de conceptos, teorías, criterios, en libros, revistas, periódicos y otro tipo de material impreso. En la investigación fue necesario determinar el objetivo y propósito del estudio.

Por ello la presente investigación realizó el uso de conceptos, criterios, y otros materiales impresos que nos permitió ampliar y recolectar información para sacar nuestras conclusiones según la problemática.

### **3.2. TIPO DE LA INVESTIGACION**

#### **3.2.1. No Experimental**

Hernández, Fernández, & Baptista (2010), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipulación deliberadamente las variables, es decir que en la investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. No se tiene control directo de las variables porque ya sucedieron y no es posible la manipulación de estas, es decir que observaremos el fenómenos tal como se da, para poder analizarlo. En la investigación las variables abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores no fueron manipuladas y ni observadas a detalle esperando el cambio o la reacción de algún fenómeno, por ello se tomó como investigación no experimental.

### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Nivel Correlacional**

Bernal (2010), el nivel correlacional es mostrar o examinar la relación entre variables y ver que los resultados de variables también tengan relación, sin que las variables lleguen a ser causa – efecto o influir directamente en un cambio.

La investigación tiene dos variables, abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores donde se buscó determinar la relación que existe entre las dos variables, para poder ofrecer predicción de mejora.

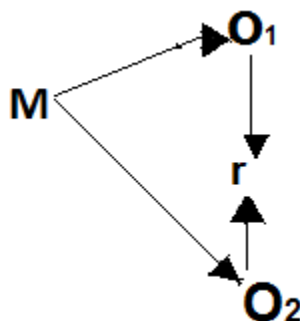


### 3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.4.1. Diseño Descriptivo – Correlacional

Vara (2015), este diseño se caracteriza por determinar el grado de asociación entre la variable uno y variable dos, nos favorece a que podamos suponer influencias y relaciones que existe entre las variables. No se puede analizar causa – efecto, pero puede sospechar que tienen relación causal en los datos.

En la presente investigación tomamos el diseño correlacional toda vez que se relaciona dos variables, de la cual la variable uno, Abastecimiento de reactivos, vemos que hay relación con la variable dos, Satisfacción de los trabajadores, y describir los fenómenos que hacen que exista problemas.



*Gráfico 3: Diseño de Investigación*

Donde.

M: Muestra

O1: Variable 1 – Abastecimiento de reactivos

O2: Variable 2 – Satisfacción de los trabajadores

R: Relación entre las dos variables

### 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1. Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), nos dice que la población es el conjunto de cosas o personas con una serie de características similares dentro de una investigación. La población debe ser homogénea en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

Así mismo en la presente investigación se tiene como población a los trabajadores del Área de Patología Clínica.

*Tabla 2 - Trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín*

N°	AREA	CARGO	N° DE PERSONAS
01	PATOLOGÍA CLÍNICA	Jefe del Servicio	1
		Asistencial	
02		Médico	2
03		Tecnólogo Médico	13
04		Biólogo	1
05		Técnico	8
		Especializado	
06		Ingeniero	2
07		Internos	29
08	Per. Serum	2	
TOTAL			58

Fuente: Red Asistencial Junín

Actualmente la Red Asistencial Junín cuenta con 58 trabajadores dentro del Área de Patología Clínica, entre personales nombrado, contrato

CAS y personal que realiza SERUM. Quienes serán los que aportarán a la información y serán parte de la investigación.

### 3.5.2. Muestra

Bernal (2010), nos dice que la muestra es un pequeño grupo seleccionado para obtener la información que se requiere para el desarrollo del estudio y la medición de las variables para obtener el resultado de la investigación.

Así mismo en la investigación se tiene una muestra censal, ya que los encuestados serán todos los trabajadores de Patología Clínica, quienes son una cantidad controlable y que la información de la investigación serán obtenidos de ellos.

## 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.6.1. Técnica de Recolección de Datos

#### 3.6.1.1. *Técnica de Encuesta*

Bernal (2010), nos dice que la encuesta es una Técnica de recolección de información más usada, y que se representa según un cuestionario o conjunto de preguntas adecuadas a la investigación que se emplea con el propósito de conseguir información de las personas a las cuales se selecciona según la investigación que se realiza.

La información se recolectó mediante la encuesta realizada a los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín.

### 3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos

#### 3.6.2.1. *Cuestionario de Encuesta*

Bernal (2010), el cuestionario es el conjunto de preguntas alineadas a la investigación para poder obtener la información

necesaria, con la intención de comprobar la hipótesis y objetivos del proyecto, se trata de un plan que ayuda a recabar información del objeto de análisis, estudio y centro del problema de investigación. Además que nos ayudó a estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos.

### **3.7. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- ✓ Se solicitó un permiso correspondiente al Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín, sujeta al estudio para poder aplicar las encuestas.
- ✓ Se realizó la encuesta en turnos a todo el personal de dicha Área.
- ✓ Al finalizar la encuesta se recopiló todos los datos en Excel y así se obtuvo los resultados, para una discusión.
- ✓ Finalmente, se estableció sus conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

##### **4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

###### **4.1.1. Técnica de Análisis de Datos**

La técnica que se usó es la encuesta que consta de recolección de datos sobre el problema principal, según esto se llegó al resultado de la hipótesis.

Según nuestra encuesta se aplicó las técnicas de análisis:

- ✓ Análisis Documental: Esta técnica nos llevó a comprender, analizar e interpretar cada texto, libros y otras fuentes documentales.
- ✓ Indagación: Esta técnica hizo que nos proporcione datos cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad.
- ✓ Conciliación de Datos: Los datos fueron comparados con otras fuentes de información.

- ✓ Tabulación de Cuadro con cantidades y porcentajes: Se realizó tablas, mostrando el concepto de cantidad, porcentaje y otros detalles de utilidad.
- ✓ Análisis gráfico: Se usó gráficos para entender el comportamiento de la variable según las dimensiones, elementos y otros aspectos.

## 4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.2.1. Resultado de la Primera Variable: Abastecimiento de reactivos

Para la interpretación de los resultados de las dimensiones de la variable de Abastecimiento de reactivos se procedió a agrupar convenientemente los puntajes de la escala considerando 3 categorías procesadas en función de los percentiles 33 y percentil 66, seleccionadas basadas en casos explorados, así como se observan en las siguientes tablas:

Dimensión Proceso Técnico de catalogación:

*Tabla 3 - Resumen de los ítems de la dimensión Proceso Técnico de Catalogación*

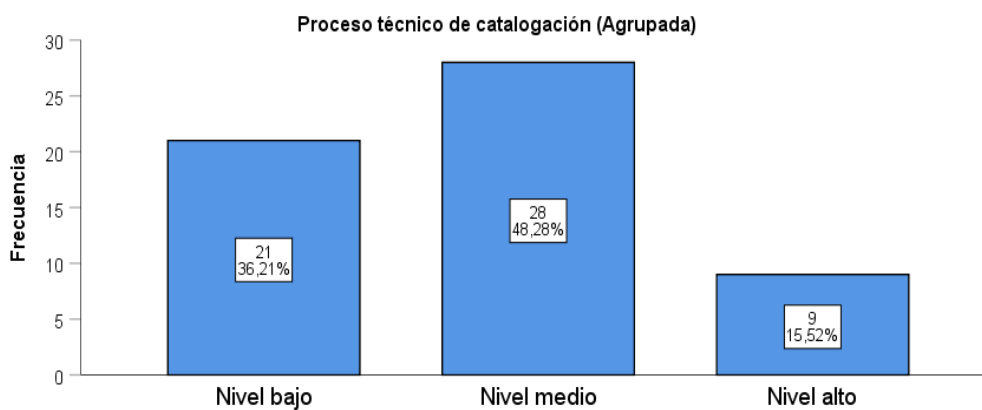
		Recuento	% de N columnas
El Área de Patología Clínica maneja el inventario físico de las existencias adecuadamente	Totalmente en desacuerdo	5	8,6%
	En desacuerdo	7	12,1%
	Indiferente	12	20,7%
	De acuerdo	15	25,9%
	Totalmente de acuerdo	19	32,8%
	Total	58	100,0%
Se estableció una denominación común para la identificación de los insumos en el Área de Patología Clínica	Totalmente en desacuerdo	5	8,6%
	En desacuerdo	5	8,6%
	Indiferente	13	22,4%
	De acuerdo	18	31,0%
	Totalmente de acuerdo	17	29,3%
	Total	58	100,0%
Se realiza la revisión física de los reactivos,	Totalmente en desacuerdo	4	6,9%

insumos materiales de trabajo periódicamente	En desacuerdo	11	19,0%
	Indiferente	8	13,8%
	De acuerdo	22	37,9%
	Totalmente de acuerdo	13	22,4%
	Total	58	100,0%

*Tabla 4 - Proceso Técnico de Catalogación (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nivel bajo	21	36,2	36,2	36,2
	Nivel medio	28	48,3	48,3	84,5
	Nivel alto	9	15,5	15,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta tomada en la investigación*



*Gráfico 4 - Proceso técnico de catalogación (Agrupada)*

### Interpretación de la dimensión Proceso Técnico de catalogación:

Como se puede observar en la Tabla 4 y el Gráfico 4, de la variable abastecimiento de reactivos, siendo la primera dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 48, 3% donde nos da a entender que la codificación de los insumos es manejado a un nivel medio y el porcentaje mínimo es el 15,5% percibiendo un nivel alto del Proceso Técnico de Catalogación.

### Dimensión Proceso Técnico de Programación

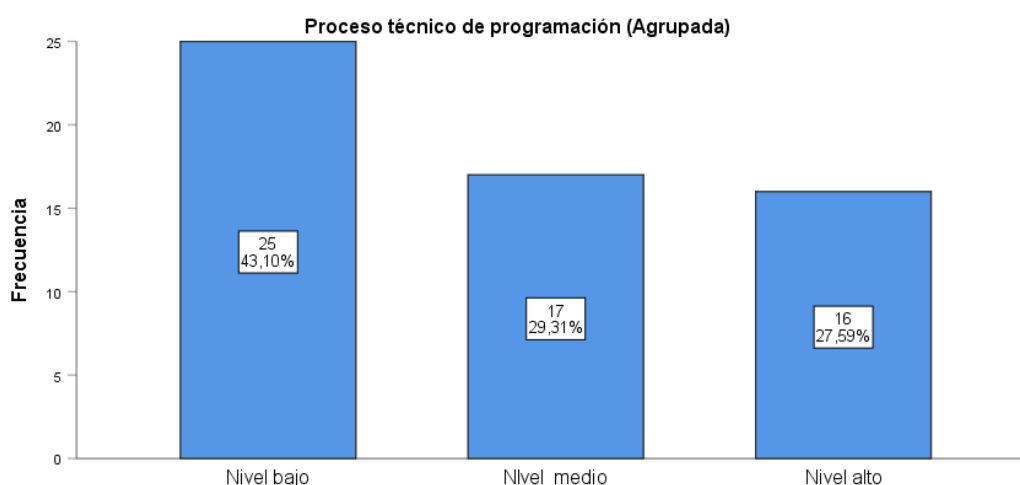
*Tabla 5 - Resumen de los ítems de la dimensión Proceso Técnico de Programación*

		Recuento	% de N columnas
El profesional encargado del área cuenta con especialización en logística o abastecimientos.	Totalmente en desacuerdo	10	17,2%
	En desacuerdo	23	39,7%
	Indiferente	16	27,6%
	De acuerdo	9	15,5%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
	Total	58	100,0%
Se toma en cuenta la opinión del personal para la programación del cuadro de necesidades.	Totalmente en desacuerdo	11	19,0%
	En desacuerdo	22	37,9%
	Indiferente	17	29,3%
	De acuerdo	8	13,8%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
	Total	58	100,0%
Se respeta la política de austeridad y el racional uso de los recursos asignados al servicio	Totalmente en desacuerdo	11	19,0%
	En desacuerdo	11	19,0%
	Indiferente	13	22,4%
	De acuerdo	18	31,0%
	Totalmente de acuerdo	5	8,6%
	Total	58	100,0%
Para adquirir un reactivo y/o insumo que esta fuera del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, se tiene que sustentar con una serie de requisitos para su compra, es aceptable	Totalmente en desacuerdo	12	20,7%
	En desacuerdo	32	55,2%
	Indiferente	10	17,2%
	De acuerdo	4	6,9%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
	Total	58	100,0%



*Tabla 6 - Proceso Técnico de Programación (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	25	43,1	43,1	43,1
	Nivel medio	17	29,3	29,3	72,4
	Nivel alto	16	27,6	27,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Gráfico 5 - Proceso Técnico de Programación (Agrupada)*

Interpretación de la dimensión Proceso Técnico de Programación:

Como se puede observar en la Tabla 6 y el Gráfico 5, de la variable 1, la segunda dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 43,1% este resultado nos demuestra que en la Red Asistencial Junín en el Área de Patología Clínica no se cuenta con personal capacitado para realizar los requerimientos y en muchas ocasiones no se toma en cuenta la opinión del personal, de la misma manera para realizar una compra que esta fuera del PAAC se tiene que pasar por una serie de trámites, el cual perjudica

por ello se percibe un nivel bajo y el porcentaje mínimo es el 27,6% percibiendo un nivel alto del Proceso Técnico de Programación.

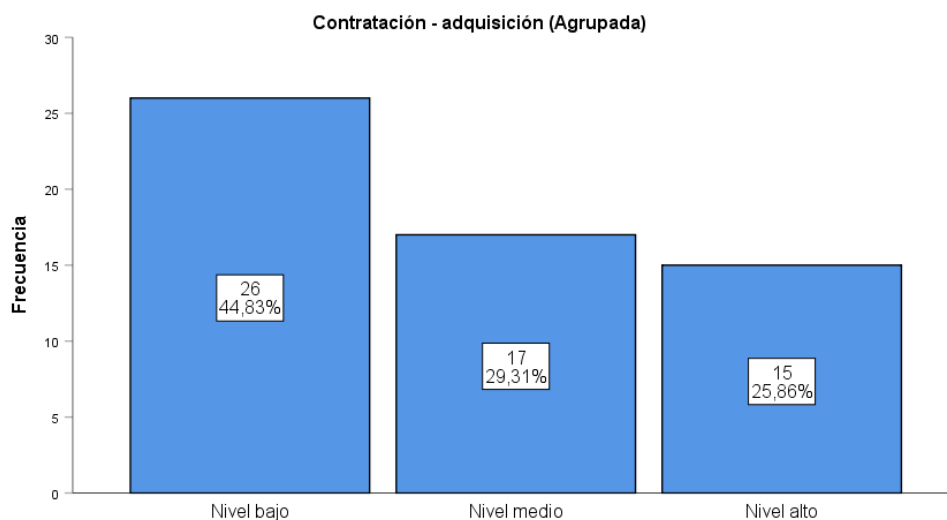
### Dimensión Adquisición - Contratación

*Tabla 7 - Resumen de los ítems de la dimensión Adquisición - Contratación*

		Recuento	% de N columnas
Actualmente los proveedores han mejorado los niveles de eficiencia en el gasto, reuniendo los requisitos de calidad, precio, garantía, plazo de entrega.	Totalmente en desacuerdo	4	6,9%
	En desacuerdo	12	20,7%
	Indiferente	16	27,6%
	De acuerdo	18	31,0%
	Totalmente de acuerdo	8	13,8%
El tiempo que transcurre desde la solicitud de requerimiento hasta el Abastecimiento es aceptable	Total	58	100,0%
	Totalmente en desacuerdo	5	8,6%
	En desacuerdo	11	19,0%
	Indiferente	18	31,0%
	De acuerdo	14	24,1%
El requerimiento solicitado es atendido al 100%	Totalmente de acuerdo	10	17,2%
	Total	58	100,0%
	Totalmente en desacuerdo	13	22,4%
	En desacuerdo	34	58,6%
	Indiferente	9	15,5%
Si usted evalúa el desempeño de los proveedores cual sería la escala	De acuerdo	2	3,4%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
	Total	58	100,0%
	Totalmente en desacuerdo	5	8,6%
	En desacuerdo	9	15,5%
	Indiferente	15	25,9%
	De acuerdo	18	31,0%
	Totalmente de acuerdo	11	19,0%
	Total	58	100,0%

*Tabla 8 Adquisición - Contratación (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	26	44,8	44,8	44,8
	Nivel medio	17	29,3	29,3	74,1
	Nivel alto	15	25,9	25,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Gráfico 6 – Adquisición - Contratación*

Interpretación de la dimensión Adquisición - Contratación:

Como se puede observar en la Tabla 8 y el Gráfico 6, de la variable 1, la tercera dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 44,8% donde queda demostrado que al realizar un requerimiento no es atendido en su totalidad por ello se percibe un nivel bajo y el porcentaje mínimo es el 25,9% percibiendo un nivel alto de Adquisición - Contratación.

#### Dimensión Almacenamiento – Distribución

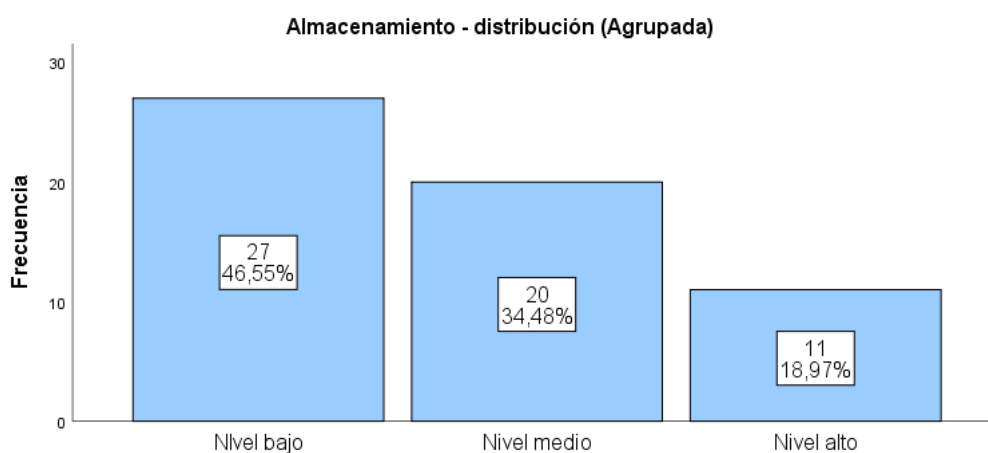
*Tabla 9 - Resumen de los ítems de la dimensión Almacenamiento - Distribución*

		Recuento	% de N columnas
Control regular de la temperatura durante el almacenamiento	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Indiferente	5	8,6%
	De acuerdo	34	58,6%
	Totalmente de acuerdo	19	32,8%
	Total	58	100,0%
Se requiere urgente un reactivo, para comprar con fondos de Caja Chica, este debe estar visado por Almacén, está de acuerdo con el tiempo que transcurre	Totalmente en desacuerdo	12	20,7%
	En desacuerdo	26	44,8%
	Indiferente	13	22,4%
	De acuerdo	5	8,6%
	Totalmente de acuerdo	2	3,4%
	Total	58	100,0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%

Se toman en cuenta la ubicación, ordenamiento, conservación, fecha de vencimiento de los equipos insumos y materiales que se usa en el servicio	En desacuerdo	1	1,7%
	Indiferente	11	19,0%
	De acuerdo	31	53,4%
	Totalmente de acuerdo	15	25,9%
	Total	58	100,0%
Para realizar un requerimiento, el stock debe estar en cero, es aceptable	Totalmente en desacuerdo	11	19,0%
	En desacuerdo	27	46,6%
	Indiferente	16	27,6%
	De acuerdo	4	6,9%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	58	100,0%	

*Tabla 10 - Almacenamiento - Distribución (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nivel bajo	27	46,6	46,6	46,6
Nivel medio	20	34,5	34,5	81,0
Nivel alto	11	19,0	19,0	100,0
Total	58	100,0	100,0	



*Gráfico 7 - Almacenamiento - Distribución (Agrupada)*

Interpretación de la dimensión Almacenamiento - Distribución:

Como se puede observar en la Tabla 10 y el Gráfico 7, de la variable 1, la cuarta dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 46,6% observamos que el personal con este resultado demuestra que no está conforme con el tiempo que transcurre para realizar una compra

de insumos por caja chica, este debe estar visado por unidad de Almacén, toda vez que al hacer esta compra es de suma urgencia, así mismo no se puede realizar un requerimiento con antelación percibiendo un nivel bajo y el porcentaje mínimo es el 19% indica que si mantiene un almacenamiento adecuado del insumo y material existente, percibimos un nivel alto.

#### 4.2.2. Resultado de la Segunda Variable: Satisfacción de los Trabajadores

Para la interpretación de los resultados se procedió a agrupar convenientemente los puntajes de la escala considerando 3 categorías procesadas en función de los percentiles 33 y percentil 66, seleccionadas basadas en casos explorados según se observa en las tablas siguientes:

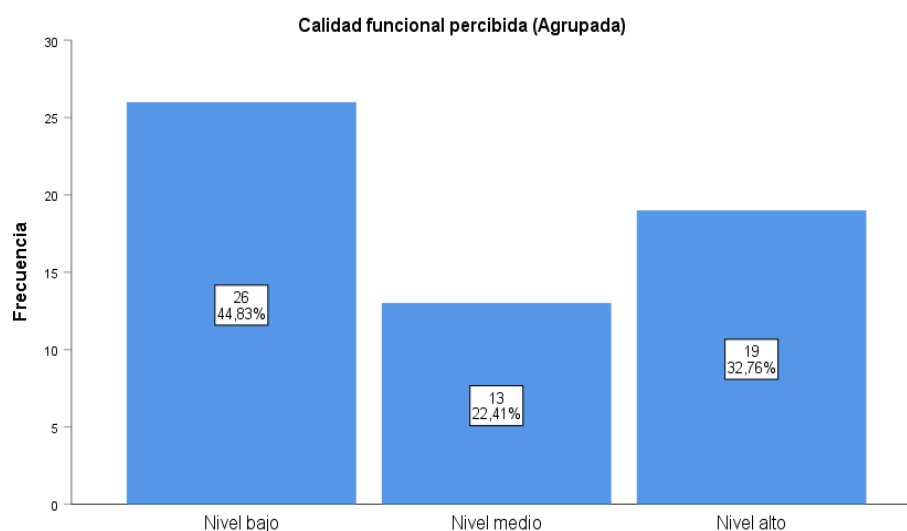
##### Dimensión calidad funcional percibida

*Tabla 11 - Resumen de Ítem de la dimensión Calidad Funcional Percibida*

		Recuento	% de N columnas
El personal del Área de Abastecimiento ha solucionado satisfactoriamente las quejas por las áreas usuarias	Totalmente en desacuerdo	3	5,2%
	En desacuerdo	25	43,1%
	Indiferente	18	31,0%
	De acuerdo	8	13,8%
	Totalmente de acuerdo	4	6,9%
	Total	58	100,0%
Ud. Cuenta con materiales e insumos para realizar sus funciones	Totalmente en desacuerdo	7	12,1%
	En desacuerdo	32	55,2%
	Indiferente	13	22,4%
	De acuerdo	6	10,3%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
	Total	58	100,0%
El personal encargado conoce sus intereses y necesidades del área	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	10	17,2%
	Indiferente	10	17,2%
	De acuerdo	26	44,8%
	Totalmente de acuerdo	12	20,7%
	Total	58	100,0%

*Tabla 12 - Calidad Funcional Percibida (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje cumulado
Válido	Nivel bajo	26	44,8	44,8	44,8
	Nivel medio	13	22,4	22,4	67,2
	Nivel alto	19	32,8	32,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Gráfico 8 - Calidad Funcional Percibida (Agrupada)*

#### Interpretación de la Dimensión Calidad Funcional Percibida:

Como se puede observar en la Tabla 12 y el Gráfico 8, de la variable 2, la primera dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 44,8% este resultado nos arroja que el personal del área de patología clínica, no cuentan oportunamente con los insumos para realizar sus funciones por ello es un nivel bajo según los trabajadores y el porcentaje mínimo es el 22,4% si conoce sus necesidades del área, pero la mayoría de

los casos no es atendida en la fecha pactada percibiendo un nivel medio de la Calidad Funcional Percibida.

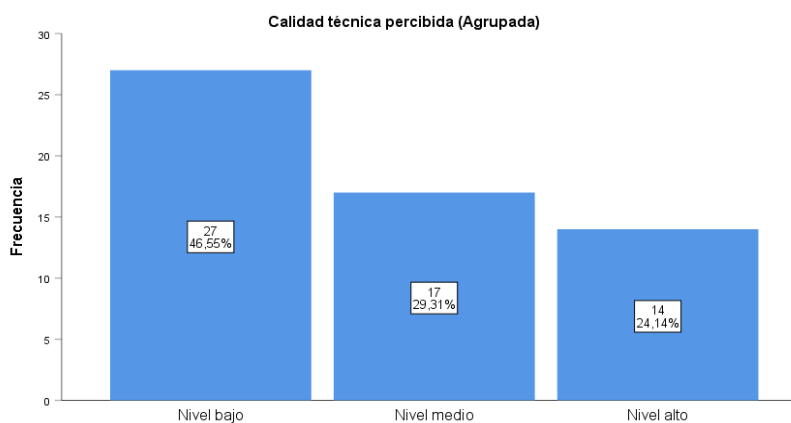
### Dimensión Calidad Técnica Percibida

*Tabla 13 - Resumen de ítems de la dimensión Calidad Técnica Percibida*

		Recuento	% de N :olumnas
Se siente satisfecho en el área en comparación con años anteriores	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	25	43,1%
	Indiferente	9	15,5%
	De acuerdo	22	37,9%
	Totalmente de acuerdo	2	3,4%
	Total	58	100,0%
Observa mejoras, son pocos procesos de compra que se declaran desierto	Totalmente en desacuerdo	5	8,6%
	En desacuerdo	21	36,2%
	Indiferente	19	32,8%
	De acuerdo	9	15,5%
	Totalmente de acuerdo	4	6,9%
	Total	58	100,0%

*Tabla 14 - Calidad Técnica Percibida (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	27	46,6	46,6	46,6
	Nivel medio	17	29,3	29,3	75,9
	Nivel alto	14	24,1	24,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Gráfico 9 - Calidad Técnica Percibida (Agrupada)*

### Interpretación de la dimensión Calidad Técnica Percibida:

Como se puede observar en la Tabla 14 y el Gráfico 9, de la variable 2, la segunda dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 46,6% según el dato arrojado el personal no percibe mejora dentro del área de Patología clínica, toda vez que hay más procesos declarados desiertos donde nos indica un nivel bajo y el porcentaje mínimo es el 24,1% percibiendo un nivel alto.

### Dimensión Valor de Servicio

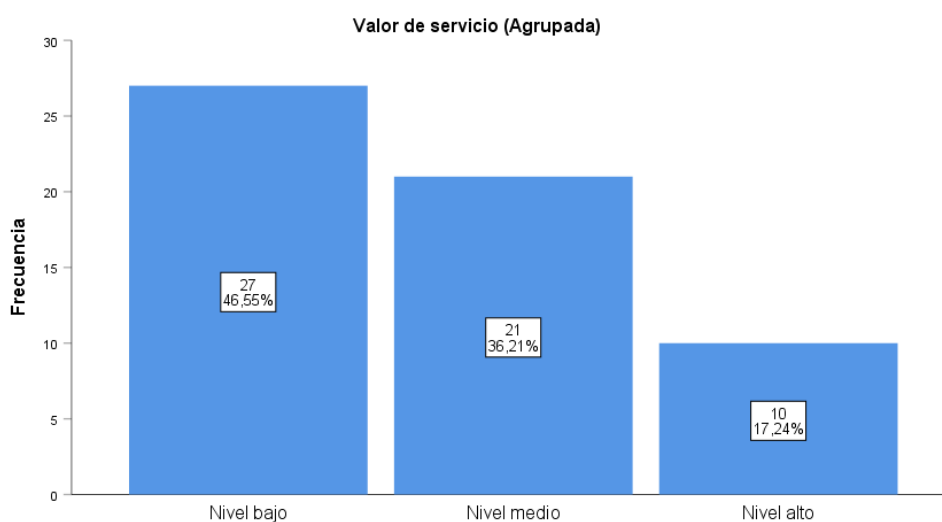
*Tabla 15 - Resumen de ítems de la dimensión Valor de Servicio*

		Recuento	% de N columnas
La calidad de los reactivos, insumos y materiales son aceptables	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	1	1,7%
	Indiferente	8	13,8%
	De acuerdo	18	31,0%
	Totalmente de acuerdo	31	53,4%
	Total	58	100,0%
Usted tiene confianza en que su requerimiento será atendida por el área abastecimiento	Totalmente en desacuerdo	20	34,5%
	En desacuerdo	26	44,8%
	Indiferente	10	17,2%
	De acuerdo	2	3,4%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
	Total	58	100,0%
Actualmente sus requerimientos son atendidos en los plazos establecidos	Totalmente en desacuerdo	3	5,2%
	En desacuerdo	27	46,6%
	Indiferente	16	27,6%
	De acuerdo	11	19,0%
	Totalmente de acuerdo	1	1,7%
	Total	58	100,0%



*Tabla 16 - Valor de Servicio (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcent aje	Porcenta je válido	Porcenta je acumula do
Válid o	Nivel bajo	27	46,6	46,6	46, 6
	Nivel medio	21	36,2	36,2	82, 8
	Nivel alto	10	17,2	17,2	100 ,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Gráfico 10 - Valor de Servicio (Agrupación)*

Interpretación de la dimensión Valor de Servicio:

Como se puede observar en la Tabla 16 y el Gráfico 10, de la variable 2, la tercera dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 46,6%, al realizar el requerimiento se tiene confianza para ser atendidos al 100% pero la presente investigación demuestra que el personal no tiene confianza por ello se percibe un nivel bajo y el porcentaje mínimo es el 17,2% percibiendo un nivel alto del Valor de Servicio.

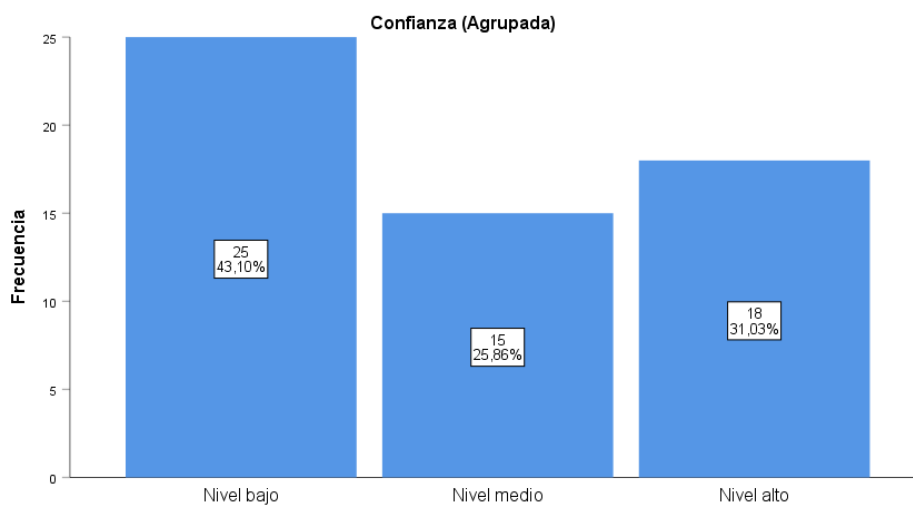
## Dimensión Confianza

Tabla 17 - Resumen de ítems de la dimensión Confianza

		Recuento	% de N columnas
La calidad de los servicios en esta área es buena ya que el personal está comprometido	Totalmente en desacuerdo	1	1,7%
	En desacuerdo	11	19,0%
	Indiferente	13	22,4%
	De acuerdo	18	31,0%
	Totalmente de acuerdo	15	25,9%
	Total	58	100,0%
Al realizar su requerimiento a la respectiva área, sabe que será atendido en su totalidad	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	14	24,1%
	Indiferente	15	25,9%
	De acuerdo	21	36,2%
	Totalmente de acuerdo	8	13,8%
	Total	58	100,0%
El Área de Patología es innovadora y con visión de futuro	Totalmente en desacuerdo	18	31,0%
	En desacuerdo	24	41,4%
	Indiferente	8	13,8%
	De acuerdo	5	8,6%
	Totalmente de acuerdo	3	5,2%
	Total	58	100,0%
El jefe de departamento del área de Patología clínica se preocupa, por las necesidades del área	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	13	22,4%
	Indiferente	12	20,7%
	De acuerdo	23	39,7%
	Totalmente de acuerdo	10	17,2%
	Total	58	100,0%
El área de Abastecimiento hace llegar con anticipación la documentación respectiva para solicitar el cuadro de necesidades	Totalmente en desacuerdo	7	12,1%
	En desacuerdo	28	48,3%
	Indiferente	12	20,7%
	De acuerdo	8	13,8%
	Totalmente de acuerdo	3	5,2%
	Total	58	100,0%

Tabla 18 - Confianza (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	25	43,1	43,1	43,1
	Nivel medio	15	25,9	25,9	69,0
	Nivel alto	18	31,0	31,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Gráfico 11 - Confianza (Agrupada)*

#### Interpretación de la dimensión Confianza:

Como se puede observar en la Tabla 18 y el Gráfico 11, de la variable 2, la cuarta dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 43,1% el resultado nos arroja que el área de abastecimiento hacen llegar de manera tardía la documentación para realizar el PAAC , asimismo el área no tiene visión a futuro percibiendo un nivel bajo y el porcentaje mínimo es el 25,9% percibiendo un nivel medio de Confianza ya que si observan la calidad de los insumos.

#### Dimensión expectativa

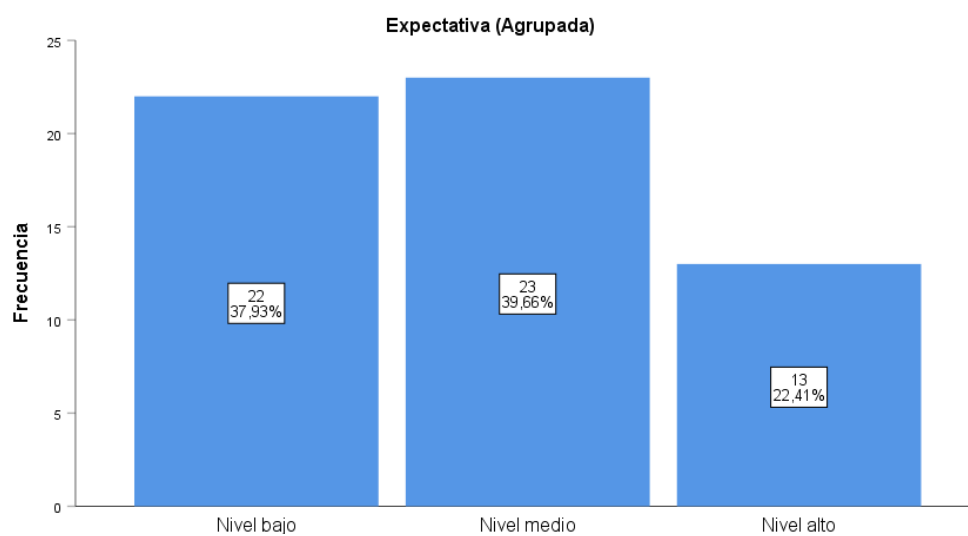
*Tabla 19 - Resumen de ítems de la dimensión Expectativa*

		Recuento
El área cuenta con personal calificado para desarrollar labores Administrativas, como la elaboración de cuadro de necesidades.	Totalmente en desacuerdo	8
	En desacuerdo	15
	Indiferente	21
	De acuerdo	14
	Totalmente de acuerdo	0
	Total	58
El Personal encargado realiza seguimiento, con la	Totalmente en desacuerdo	2
	En desacuerdo	31

finalidad que se cumpla al 100% lo solicitado	Indiferente	12
	De acuerdo	12
	Totalmente de acuerdo	1
	Total	58
Ud. se siente insatisfecho al percibir las quejas de los asegurados, por no contar con los materiales oportunamente	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	6
	Indiferente	14
	De acuerdo	18
	Totalmente de acuerdo	19
	Total	58

*Tabla 20 - Expectativa (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	22	37,9	37,9	37,9
	Nivel medio	23	39,7	39,7	77,6
	Nivel alto	13	22,4	22,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Gráfico 12 - Expectativa (Agrupada)*

### Interpretación de la dimensión Expectativa:

Como se puede observar en la Tabla 18 y el Gráfico 11, de la variable 2, la quinta dimensión, observamos que de los 58 encuestados el porcentaje más alto es 39,7% el personal al no contar con sus materiales para realizar sus funciones, así mismo obteniendo quejas de los usuarios causando la insatisfacción percibiendo un nivel medio y el porcentaje mínimo es el 22,4% percibiendo un nivel alto.

#### 4.2.3. Contraste de Hipótesis

Las variables analizadas son de naturaleza cualitativas de escala ordinal, las cuales se utilizaron con el objeto representar la escala de Likert , se procesaron a partir de la suma de los valores de la escala para el total de la variable y por cada dimensión.

Por otro lado, según Sierra (2007), la significancia del valor de coeficiente de correlación puede ser irterpretación como:

##### **Si el coeficiente es positivo:**

- Más de 0.70, correlación muy fuerte
- Más de 0.50 - 0.69 correlación sustancial
- Más de 0.30 - 0.49 correlación moderada
- Más de 0.10 - 0.29 correlación baja
- De 0.01 - 0.09 correlación despreciable

##### **Si el coeficiente es negativo:**

- Más de -0.70, correlación muy fuerte
- Más de -0.50 a -0.69 correlación sustancial
- Más de -0.30 a -0.49 correlación moderada
- Más de -0.10 a -0.29 correlación baja
- De -0.01 a -0.09 correlación despreciable

#### 4.2.3.1. Contraste de la Hipótesis General

##### PASO 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el abastecimiento de reactivos y la satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre el abastecimiento de reactivos y la satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

##### PASO 02: Elección del estadístico de Prueba

La Rho de Spearman fue utilizada como estadístico de prueba, cuyo valor depende de la existencia de valores finales iguales en la suma de los valores de la escala de las variables estudiadas, se verificó la existencia de tales empates, por ello se utilizó la Rho de Spearman para valores con empate:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde:

- x : Abastecimiento de reactivos.
- y : Satisfacción de los trabajadores.
- n: Número de elementos estudiados

##### PASO 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla decisión

La prueba de hipótesis se hizo con un  $\alpha=0,05$ . El valor crítico se halló considerando el número de elementos estudiados que fue mayor a treinta elementos, la cual fue:

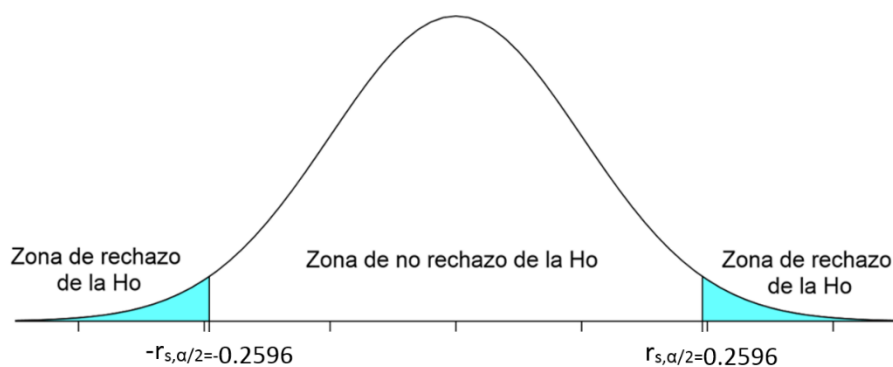
$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

De donde se obtuvo:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{58-1}} = \pm 0,2596$$

A partir de ello se obtuvo la regla de decisión:

- La  $H_0$  se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- La  $H_0$  no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$



*Gráfico 13 - Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula*

#### **Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba**

El cálculo del estadístico de prueba fue realizado con el software estadístico SPSSv.26, y se obtuvo:

*Tabla 21 - Correlación entre la Variable abastecimiento y satisfacción*

		Abastecimiento	Satisfacción
Rho de Spearman	Abastecimiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,761**
		N	58
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,761**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	58

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

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

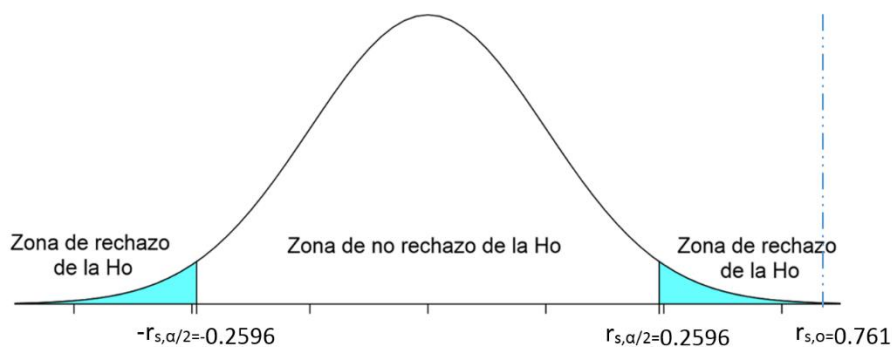
En la tabla anterior se lee que el estadístico fue  $r_{s,o} = 0,761$ .

### Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza

De acuerdo a la regla de decisión tenemos:

$$r_{s,o} = 0,761 > r_{s,\alpha/2} = 0,2596 \rightarrow \text{Se rechaza la Ho.}$$

También se puede tomar la decisión considerando el grafico:



*Gráfico 14 - Decisión de la Hipótesis nula*

### Paso 06: Conclusión

Con una significancia del 5% hay relación directa entre el abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

Además, se puede afirmar que el nivel de correlación  $r_s = 0.75$  entre



las variables indica que hay correlación fuerte, además que cuando el abastecimiento aumenta, la satisfacción también tiende a aumentar.

#### 4.2.3.2. *Contraste de la Primera Hipótesis Específica*

##### **Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el proceso técnico de catalogación y Satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el proceso técnico de catalogación y Satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

##### **Paso 02: Elección del estadístico de prueba.**

El estadístico de prueba usado fue el Rho de Spearman y como este estadístico está sujeto a que, si hay o no hay rangos empatados entre los valores finales de la suma de los valores de la escala de las variables estudiadas, se verifico la existencia de tales empates, por ello se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde:

- $x$ : proceso técnico de catalogación.
- $y$ : satisfacción de los trabajadores.
- $n$ : Número de elementos estudiados

**Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión**

La prueba de hipótesis se hizo con un  $\alpha=0,05$ . El valor crítico se halló considerando el número de elementos estudiados que fue mayor a treinta elementos, la cual fue:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

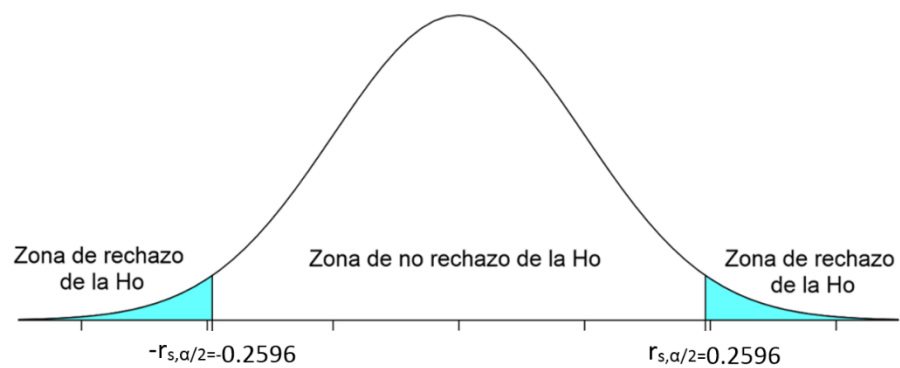
Del cual se obtuvo:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{58-1}} = \pm 0.2596$$

A partir de ello se obtuvo la regla de decisión:

- ✓ La  $H_0$  se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  o  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- ✓ La  $H_0$  no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$

Gráficamente tenemos:



*Gráfico 15 - Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula*

#### Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba fue realizado con el software estadístico SPSSv.26, y se obtuvo:

*Tabla 22 - Correlación entre la variable Proceso técnico de Catalogación y Satisfacción*

	Rho de Spearman	Proceso técnico de catalogación	Proceso técnico de catalogación	Satisfacción
			Coeficiente de correlación	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000
			N	58
		Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,545**
			Sig. (bilateral)	0,000
			N	58

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

*Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.*

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba Rho de Spearman fue  $r_{s,o} = 0,545$ .

#### Paso 05: Decidir si la $H_0$ se rechaza o no se rechaza

De acuerdo a la regla de decisión tenemos:

$r_{s,o} = 0,545 > r_{s,\alpha/2} = 0,2596 \rightarrow$  Rechazamos la primera hipótesis nula.

En el gráfico inferior se aprecia como el estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula:

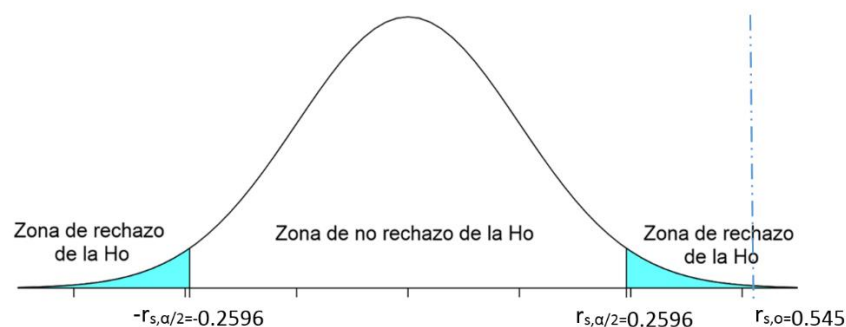


Gráfico 16 - Decisión de la Hipótesis nula

### Paso 06: Conclusión

Con un 5% de significancia existe correlación significativa entre el proceso técnico de catalogación y Satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018. Además, el nivel de relación entre las variables es sustancial. La correlación positiva ( $r = 0.545$ ) indica que cuando el proceso técnico de catalogación aumenta, la satisfacción también tiende a aumentar.

#### 4.2.3.3. Contraste de la segunda Hipótesis Específica

##### Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

$H_0$ : No existe Relación significativa entre el proceso Técnico de programación y satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín, ESSALUD, 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

$H_1$ : Existe Relación significativa entre el proceso Técnico de programación y satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica Red Asistencial Junín, ESSALUD, 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

### Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

La Rho de Spearman fue utilizada como estadístico de prueba, cuyo valor depende de la existencia de valores finales iguales en la suma de los valores de la escala de las variables estudiadas, se verifico la existencia de tales empates, por ello se utilizó la Rho de Spearman para valores con empate:

:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde:

- x: Proceso técnico de programación.
- y: satisfacción de los trabajadores.
- n: Número de elementos estudiados

### Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

La prueba de hipótesis se hizo con un  $\alpha=0,05$ . El valor critico se halló considerando el número de elementos estudiados que fue mayor a treinta elementos, la cual fue:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

$$\text{Del que se obtuvo: } r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{58-1}} = \pm 0.2596$$

A partir de ello se obtuvo la regla de decisión:

- La  $H_0$  se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- La  $H_0$  no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$

Gráficamente tenemos:

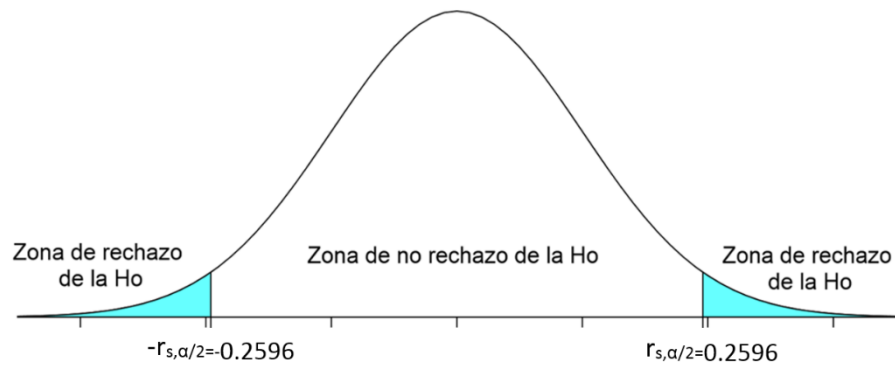


Gráfico 17 - Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula

#### Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba fue realizado con el software estadístico SPSSv.26, y se obtuvo:

Tabla 23 - Correlación entre Proceso Técnico de Programación y Satisfacción

		Proceso técnico de programación		Satisfacción
Rho de Spearman	de	Proceso técnico de programación	Coefficiente de correlación	0,261
			Sig. (bilateral)	0,096
			N	58
		Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
			Sig. (bilateral)	0,096
			N	58

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba

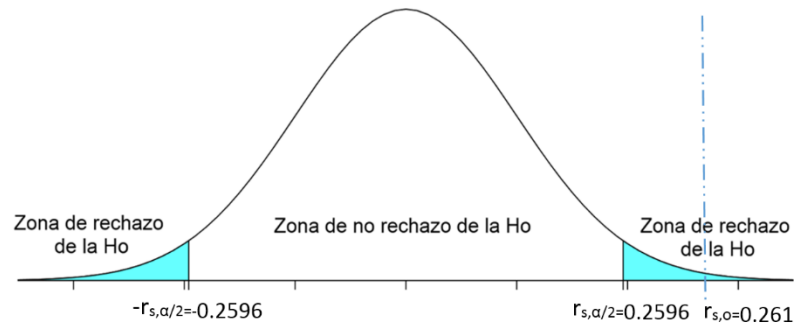
Rho de Spearman fue  $r_{s,o} = 0,261$ .

### Paso 05: Decidir si la $H_0$ se rechaza o no se rechaza

De acuerdo con la regla de decisión tenemos:

$$r_{s,o} = 0,261 > r_{s,\alpha/2} = 0,2596 \rightarrow \text{Rechazamos la segunda } H_0.$$

También se puede tomar la decisión considerando el gráfico:



*Gráfico 18 - Decisión de la Hipótesis Nula*

### Paso 06: Conclusión

Con un nivel  $\alpha=5\%$  existe relación significativa entre el proceso Técnico de programación y satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín, ESSALUD, 2018. Por otro lado, se puede afirmar que el nivel de relación entre las dos variables es bajo.

#### 4.2.3.4. Contraste de la tercera Hipótesis Específica

##### Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

$H_0$ : No Existe relación significativa entre contrataciones – Adquisición y Satisfacción de los trabajadores de patología clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre adquisición – contratación y satisfacción de los trabajadores de patología clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

### **Paso 02: Elección del estadístico de prueba.**

La Rho de Spearman fue utilizada como estadístico de prueba, cuyo valor depende de la existencia de valores finales iguales en la suma de los valores de la escala de las variables estudiadas, se verifico la existencia de tales empates, por ello se utilizó la Rho de Spearman para valores con empate:

:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde:

- $x$  : Adquisición - Contratación.
- $y$  : Satisfacción de los trabajadores.
- $n$ : Número de elementos estudiados

### **Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión**

La prueba de hipótesis se hizo con un  $\alpha=0,05$ . El valor crítico se halló considerando el número de elementos estudiados que fue mayor a treinta elementos, la cual fue:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$



Del cual se obtuvo:

$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{58-1}} = \pm 0.2596$$

A partir de ello se obtuvo la regla de decisión:

- ✓ La  $H_0$  se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  Ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- ✓ La  $H_0$  no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$

Gráficamente tenemos:

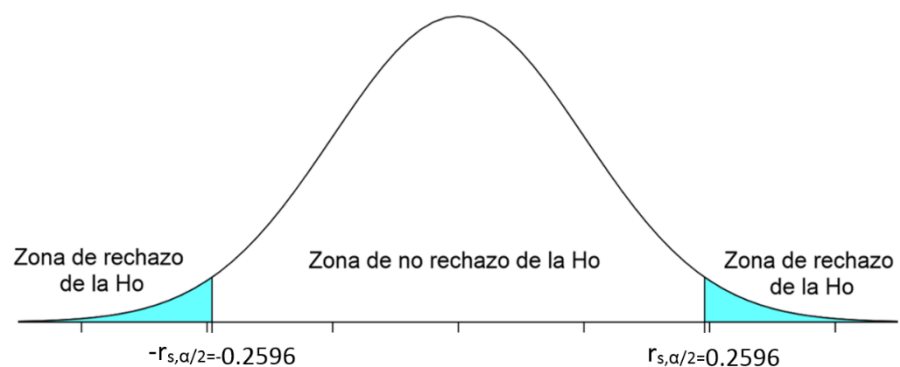


Gráfico 19 - Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula

#### Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba fue realizado con el software estadístico SPSSv.26, y se obtuvo:

Tabla 24 - Correlación entre Proceso de Adquisición - Contratación y Satisfacción

			Contratación - adquisición	Satisfacción
Rho de Spearman	Contratación - adquisición	Coefficiente de correlación	1,000	0,291*
		Sig. (bilateral)	.	0,027
		N	58	58
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,291*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,027	.
		N	58	58

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba

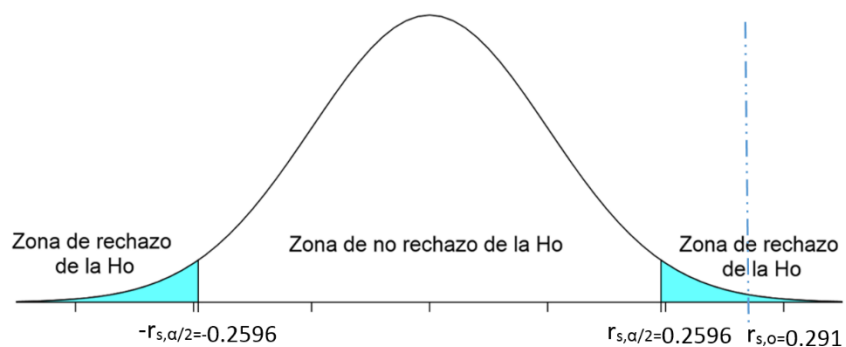
Rho de Spearman fue  $r_{s,o} = 0,291$ .

### Paso 05: Decidir si la $H_0$ se rechaza o no se rechaza

De acuerdo a la regla de decisión tenemos:

$r_{s,o} = 0,291 > r_{s,\alpha/2} = 0,2596 \rightarrow$  Rechazamos la tercera hipótesis nula.

En el grafico inferior se aprecia como el estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula:



*Gráfico 20 - Decisión de la Hipótesis nula*

### Paso 06: Conclusión

Con un nivel de significancia del 5% existe relación significativa entre adquisición - contratación y satisfacción de los trabajadores de patología clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018. El nivel de relación entre las variables es bajo.

#### 4.2.3.5. Contraste de la Cuarta Hipótesis específica.

##### Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

$H_0$ : No existe relación significativa entre almacenamiento– distribución y satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín -ESSALUD, 2018.

$$H_0: \rho_s = 0$$

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre almacenamiento–Distribución y satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín -ESSALUD, 2018.

$$H_1: \rho_s \neq 0$$

### **Paso 02: Elección del estadístico de prueba.**

La Rho de Spearman fue utilizada como estadístico de prueba, cuyo valor depende de la existencia de valores finales iguales en la suma de los valores de la escala de las variables estudiadas, se verifico la existencia de tales empates, por ello se utilizó la Rho de Spearman para valores con empate:

$$r_{s,o} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde:

- x: Almacenamiento–distribución.
- y: Satisfacción de los trabajadores.
- n: Número de elementos estudiados

### **Paso 03: Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión**

La prueba de hipótesis se hizo con un  $\alpha=0,05$ . El valor critico se halló considerando el número de elementos estudiados que fue mayor a treinta elementos, la cual fue:

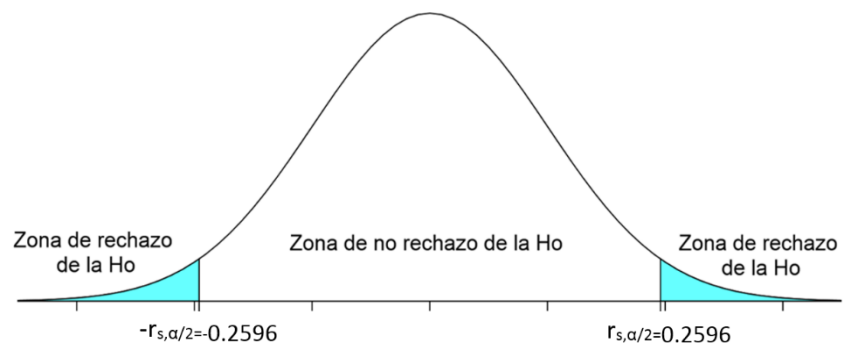
$$r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Se obtuvo:  $r_{s,\alpha/2} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{58-1}} = \pm 0.2596$

A partir de ello se obtuvo la regla de decisión:

- La  $H_0$  se rechaza si:  $r_{s,o} < -r_{s,\alpha/2}$  ó  $r_{s,o} > +r_{s,\alpha/2}$
- La  $H_0$  no se rechaza si:  $-r_{s,\alpha/2} \leq r_{s,o} \leq +r_{s,\alpha/2}$

Gráficamente tenemos:



*Gráfico 21 - Zonas de rechazo y no rechazo de la Hipótesis nula*

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El cálculo del estadístico de prueba fue realizado con el software estadístico SPSSv.26, y se obtuvo:

*Tabla 25 - Correlación entre Almacenamiento - distribución y Satisfacción*

Rho de Spearman	Almacenamiento - distribución	Almacenamiento - distribución	
		Coeficiente de correlación	Satisfacción
		1,000	0,393**
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	58
	Satisfacción	0,393**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	58

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

Fuente: Elaboración propia basado en la investigación.

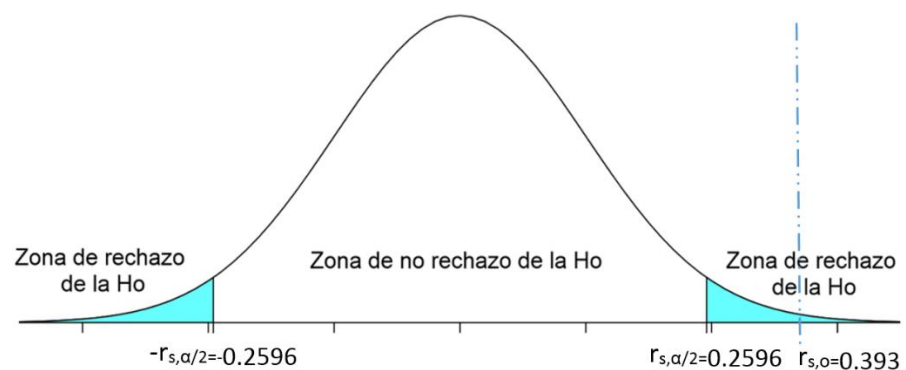
Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba Rho de Spearman fue  $r_{s,o} = 0,393$ .

#### **Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o no se rechaza**

De acuerdo a la regla de decisión tenemos:

$r_{s,o} = 0,393 > r_{s,\alpha/2} = 0,2596 \rightarrow$  Rechazamos la cuarta hipótesis nula.

En el grafico inferior se aprecia como el estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula:



*Gráfico 22 - Decisión de la Hipótesis nula*

### **Paso 06: Conclusión**

Con un nivel de significancia del 5% que existe relación significativa entre almacenamiento – distribución y satisfacción de los trabajadores de Patología Clínica - Red Asistencial Junín -ESSALUD, 2018. El nivel de relación es bajo.

### **4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La presente investigación se enfocó en determinar la relación que existe entre el Abastecimiento de Reactivos y Satisfacción de los Trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.

A continuación, se analizaron los resultados en base a las teorías desarrolladas en el proceso de la investigación, los análisis de validez que hicieron los expertos a los instrumentos del cuestionario de 31 ítems.

El estadístico de prueba usado fue el Rho de Spearman, interpretando que entre el Abastecimiento y Satisfacción del Trabajador existe relación directa con un nivel de significancia del 5% Además, se puede afirmar que el nivel de correlación entre las variables es fuerte. La correlación positiva ( $r_s = 0.75$ ) indica que cuando el abastecimiento de reactivos aumenta, la satisfacción de los trabajadores también tiende a aumentar. El cual coincide con el siguiente autor:

Según Maza (2018), en su tesis de Maestría: *Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de Administración del SENACE*. Objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores. El método hipotético deductivo, tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional, cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó la encuesta a 40 trabajadores La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de

recolección de datos fueron dos cuestionarios determinado su confiabilidad mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Las conclusiones fueron las siguientes: (a) la gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ( $Rho = ,953$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral. (b) Planeación de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ( $Rho = ,861$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral. (c) Organización de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ( $Rho = ,959$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ) con la satisfacción laboral. Avalamos estos resultados con el autor Alvarado (2008), donde nos dice que el abastecimiento es uno de los pilares de Gestión en la Administración estatal, de ella depende principalmente que la entidad funcione y desarrolle sus actividades, para el logro de sus metas y objetivos institucionales. Definido ello queda demostrado la importancia del abastecimiento siendo un proceso principal para realizar las funciones adecuadas y oportunas dentro del área de Patología clínica - Red asistencial Junín.

- Se identificó que existe un coeficiente de correlación positiva sustancial equivalente a  $r_{s,o} = 0,545$  entre la dimensión Proceso Técnico de Catalogación y la Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencia Junín, lo que se contrastó con su nivel de significancia  $\alpha = 0,05 > \alpha_c = 0,000$ , no rechazamos la hipótesis nula. Coincidimos con la investigación de Lucas (2017), en su tesis: *Estrategias Administrativas para la optimización de reactivos del laboratorio clínico los Rosales en Santo Domingo de los Tsachilas*, donde nos muestra que el uso de materiales y reactivos de manera indiscriminada no benefician al paciente y por ende hay una insatisfacción de los trabajadores al no tener un control adecuado de ello. Así mismo esta idea es reforzada por el autor

Alvarado (2008) nos señala en su libro que la catalogación es un proceso donde se toma en cuenta la prevision, valorizacion de necesidades, especificaciones técnicas, almacenamiento, pedido y entrega de bienes son importantes para el abastecimiento. Dentro de la investigación consideramos que un adecuado manejo del inventario de los insumos, de salida y entrada de estos nos lleva a un mejor control para así poder optimizar los insumos y que los trabajadores se sientan satisfechos por realizar sus funciones adecuadamente contando con los insumos y materiales oportunamente.

- Se identificó que existe un coeficiente de correlación positiva baja equivalente a  $r_{s,o} = 0,261$  entre la dimensión Proceso técnico de Programación y la Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín, lo que se contrastó con su nivel de significancia  $\alpha = 0,05 > \alpha_c = 0,096$  con lo que rechazamos la  $H_0$ . Coincidiendo con la investigación de Rivera (2016), en su tesis: *Sistema de control Interno y su relación de Gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín*, donde nos muestra que el control interno de materiales de trabajo tiene relación con la satisfacción de los colaboradores, mostrando un desempeño de mejora y la motivación de los trabajadores. Por lo tanto el proposito final de esta investigación es desarrollar mejoras en la elaboración de cuadro de necesidades, presupuesto valorado, elaboración del PAAC, programación de abastecimiento concordando con el autor Alvarado (2008).
- Se identificó que existe un coeficiente de correlación positiva baja equivalente a  $r_{s,o} = 0,291$  entre la dimensión contratación – adquisición y la satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín, lo que se contrastó con su nivel de significancia  $\alpha = 0,05 > \alpha_c = 0,027$  con lo que rechazamos la  $H_0$ . Coincidiendo con la investigación de Aquino & Calderon



(2016), en su Tesis de Licenciamiento: Control Interno para una eficiencia Gestión en el Área de Abastecimiento de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Concepción, donde toma como objetivo el control interno que sea eficiente, llegando a la conclusión de que una buena planificación del control interno y ver los gastos de forma eficiente nos lleva a una buena contratación y adquisición siendo avalado por Alvarado (2008) nos indica los niveles de eficiencia en el gasto con la finalidad de que los bienes y servicios que se adquieren reúnan los requisitos de calidad, precio, garantía, plazo de ejecución y entrega así mismo sostiene que se debe mantener una relación estrecha con el proveedor. Las estadísticas nos arrojan que adquirir de manera oportuna los insumos y materiales de trabajo hacen que se cuente con la disponibilidad inmediata, se debe realizar seguimiento a las empresas ganadoras de la buena pro para que cumplan con lo establecido toda vez que la Red Asistencial Junín persigue el bienestar de los asegurados.

- Se identificó que existe un coeficiente de correlación positiva moderada equivalente a  $r_{s,o} = 0,393$  entre la dimensión almacenamiento – distribución y la satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín, lo que se contrastó con su nivel de significancia  $\alpha = 0,05 > \alpha_c = 0,002$  con lo que rechazamos la  $H_0$ . Coincidiendo con Ramírez & Noronha (2018), en su Tesis de Maestría: *Gestión Logística y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista*, donde saca como conclusión que el 50% de sus colaboradores muestran una insatisfacción al no contar con sus materiales y herramientas, ya que no cuentan con el uso de inventario, además que tienen dificultad con el proceso de almacenamiento y distribución de los materiales y herramientas; tomando la información de Alvarado (2008), el mismo que incide

que el almacenamiento y distribución es importante para toda institución la que establece los procedimientos relacionados con la recepción y custodia de acuerdo con sus características técnicas y naturaleza también nos dice que se debe ejecutar las acciones técnicas de verificación y control de calidad de los insumos y materiales recepcionados

## CONCLUSIONES

- Se determinó que el Abastecimiento de reactivos se relaciona positivamente con la Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica-Red Asistencial Junín, mayor eficiencia de abastecimiento de reactivos implica a mayor satisfacción de los trabajadores, resultados alcanzados con altos niveles de significancia.
- Existe una relación positiva entre el proceso técnico de Catalogación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín. La investigación arroja que, si la Red Asistencial Junín tendría actualizado el sistema de codificación, clasificación uniforme para la identificación de los insumos, materiales y herramientas no existiría el problema de desabastecimiento, por ende, el personal del Área cumpliría sus funciones eficientemente reflejando al asegurado.
- Existe una relación positiva entre el Proceso Técnico de Programación y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín, mayor eficiencia en la elaboración del cuadro de necesidades tomando en cuenta las temporadas donde aumentan los tipos de enfermedades, datos estadísticos anteriores, basándose en el presupuesto valorado.
- Existe una relación positiva entre la Adquisición - Contratación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín, una mejora y oportuna adquisición de los insumos, materiales y herramienta, generando hojas de chequeo para que los encargados del proceso puedan verificar los requisitos documentarios con la finalidad de iniciar la compra de los insumos y materiales, los mismos que deben incluir especificaciones técnicas, como son, fecha máxima de entrega, inconvenientes con la prestación de bienes y servicios, condiciones de transporte y condicionamiento de

almacenamiento y entrega (en caso que el proveedor no entregue al área usuaria). De ese modo se demostraría un trabajo coordinado y en equipo reflejando la satisfacción del personal.

- Existe una relación entre almacenamiento – distribución y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín, este resultado indica que si la Red asistencial Junín para hacer el debido requerimiento ha almacén debe estar en stock 0 y esto dificulta hacer la solicitud de compra con antelación, por ello se lleva a la conclusión que a mayor control y adecuado manejo de un inventario, con la distribución adecuada y oportuna de los insumos que eviten el desperdicio de los reactivos y a la vez la demora de los resultados de los análisis que se realizas a los asegurados.

## **RECOMENDACIONES**

- Recomendamos a los directivos del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín, llevar un mejor control de abastecimiento de reactivos para que los trabajadores sientan la satisfacción de un trabajo adecuado.
- Recomendamos al personal del Área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín, trabajar en equipo a fin de informar oportunamente sobre lo faltante en el almacén, con la finalidad que cumplan oportunamente sus funciones, con ello sentirse satisfechos. Para ello el área de abastecimiento debe mejorar los mecanismos de comunicación e información con las usuarias que permitan lograr la estandarización y homogenización de los requerimientos a través del área de adquisición con la finalidad de tomar decisiones necesarias con relación al aspecto de compras.
- Recomendamos al área de Patología Clínica – Red asistencial Junín implementar una buena programación de abastecimiento por ser la base de la logística, se debe respetar y cumplir con los procesos técnicos fundamentales del sistema de abastecimiento en forma eficiente, con calidad, cantidad de manera oportuna toda vez que se trata de la salud el cual no puede esperar, esto causa malestar a los asegurados donde agobiados reclaman a los trabajadores quienes muestran su insatisfacción. Es de suma importancia contar con personal capacitado en logística con la finalidad de participar activamente de los nuevos cambios y retos de métodos modernos que mejoran la calidad de las funciones y procesos técnicos del sistema de abastecimiento.
- Recomendamos a los Directivos del área de Patología Clínica – Red Asistencial Junín, que los procesos deben ser elaborados con oportunidades y precisión, se

recomienda mejorar la revisión de la Gestión de los procesos que se realiza con la Ley de contratación y adquisición para que sean elaborados oportunamente y adecuadamente con la finalidad de supervisar y monitorear para identificar las causas de incumplimiento, ya que muchas veces las consultas enviadas por los postores no son absueltas en el plazo previsto, esto ayuda mecanismos de solución y evita declarar desierto el proceso. El personal encargado del área debe hacer seguimiento a su requerimiento para prevenir y no causar incomodidad al personal que por falta de materiales no puedan realizar sus funciones.

- Recomendamos a los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín, llevar un control adecuado de los ingresos y salidas de los materiales e insumos, así como supervisar constantemente la cantidad que aún se encuentra disponible en base a ello solicitar el requerimiento, como también se debe hacer uso racional de los materiales e insumos.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alvarado, J. (2008). *Gestión del Abastecimiento en la Administración Pública*. Lima: Marketing Consultores S.A.
- Aquino, G. C., & Calderon, E. D. (2016). *Control interno para una eficiente Gestión en el Área de Abastecimiento de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Concepción*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1627/TESIS%20FINAL%20CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Castillo, J. (2008). *Administración Pública*. Lima: Real Time.
- Correo, D. (23 de Octubre de 2014). ESSALUD sin reactivos. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/peru/essalud-sin-reactivos-294408/>
- Garzón, M. A. (2005). *El desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edición.pdf)
- Lucas, E. E. (2017). *Estrategia Administrativa para la optimización de reactivos del laboratorio Clínico los rosales en Santo Domingo de los Tsáchilas*. Tesis postgrado. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6185>
- Maza, L. C. (2018). *Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de Administración del SENACE*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20362/Maza\\_GLC.pdf?seq](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20362/Maza_GLC.pdf?seq)

Mejías, A. A., & Manrique, S. (01 de Abril de 2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios Universitarios: una aproximación mediante el análisis de Factores. *Revista Científica de America Latina y el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org>

Moran, R. A. (2015). *Diseño de un prototipo de software para la Administración de laboratorio Clínico MODULO: Abastecimiento preventivo de reactivos e insumos*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas. Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10099>

Muñoz, M. E. (2016). *Mejora continua de procesos de compra en el sistema de Abastecimiento de la Red Asistencial de ESSALUD-Junín*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4125/Muñoz%20Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la Investigación*. Limusa.

Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción*. Lima. Obtenido de [revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/4909/4764](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/4909/4764)

Popular, D. (30 de Mayo de 2017). Essalud: Denuncian falta de reactivos en el Hospital Rebagliati. Obtenido de <https://www.facebook.com/Popular.pe/photos/a.153411769646241/10157218248144140/?type=3&theater>

Ramírez, G., & Noronha, C. Y. (2018). *Gestión Logística y productividad laboral en la Minisipalidad*. San Juan Bautista - Iquitos: Universidad de la Amazonia Peruana. Obtenido de



- [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5764/Guillermo\\_tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5764/Guillermo_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rangel, V. (06 de Marzo de 2013). *Optometria.unam*. Obtenido de <https://optoetria1102.wordpress.com/2013/03/06/investigacion-hemerografica-por-maldonado-rangel-vanessa/>
- Red Asistencial Junín - RES 373-PE-2010. (2010). *Reglamento de Organización y Funciones*. Junín. Obtenido de [http://www.essalud.gob.pe/reglamento\\_de\\_organizacion\\_y\\_funciones/](http://www.essalud.gob.pe/reglamento_de_organizacion_y_funciones/)
- Rivera, J. (2016). *Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la oficina de Gestión de las personas del Gobierno Regional de San Martín*. San Martín: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera\\_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, F. G., & Alcover, C. M. (2003). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. España: Alianza. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=341>
- Rosales, A. M. (2016). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Farmacéutica*. La Victoria, Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8579/Rosales\\_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8579/Rosales_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Sierra, R. (2007). *Técnicas de investigación Social, teoría y ejercicios*. México: Thomson Paraninfo.
- Sotelo, D. M. (2017). *Aplicación de la gestión logística y la mejora de la productividad en el área e abastecimiento del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa*. Lima-Miraflores: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10377/Sotelo\\_NDM.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10377/Sotelo_NDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Terry, O. F., & Zárate, J. S. (2014). *Los Procesos de adquisición de menor cuantía en el sector Salud y su relación con el abastecimiento de reactivos de Laboratorio para pacientes con VIH/SIDA*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9435/Terry\\_POF-Zárate\\_SJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9435/Terry_POF-Zárate_SJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vara, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro.

# **ANEXOS**

Anexo 1 - Matriz de consistencia

Abastecimiento de reactivos y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín –  
ESSALUD,2018.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS
¿Qué relación existe entre el abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD,2018?	Determinar la relación que existe entre el abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.	Existe relación directa entre el abastecimiento de reactivos y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.	<p><b>V1: Abastecimiento de Reactivos</b>  <b>Dimensiones:</b>                      Proceso Técnico de catalogación                      Proceso Técnico de Proceso Contratación -Adquisición                      Almacenamiento – Distribución</p> <p><b>V2: Satisfacción de los trabajadores</b>  <b>Dimensiones:</b>  <b>Accesibilidad</b>                      Calidad Funcional Percibida                      Calidad Técnica Percibida                      Valor de servicio                      Confianza</p>	<p><b>Tipo:</b> No experimental  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional  <b>Recolección de datos</b>  <b>Población:</b> 58 trabajadores de Patología Clínica.  <b>Muestra:</b> muestra censal</p>	Cuestionario realizado a los trabajadores del Área de Patología Clínica.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICO			
<p>1¿Qué relación existe entre el proceso Técnico de Catalogación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el proceso Técnico de Programación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre adquisición - contratación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre almacenamiento – Distribución y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre Proceso técnico de catalogación y satisfacción de los trabajadores del Área de patología clínica - Red Asistencia Junín – ESSALUD, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Proceso técnico de programación y satisfacción de los trabajadores del Área de patología clínica - Red Asistencia Junín – ESSALUD, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre adquisición - contratación y satisfacción de los trabajadores del Área de patología clínica - Red Asistencia Junín – ESSALUD, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre almacenamiento – adquisición y satisfacción de los trabajadores del Área de patología clínica - Red Asistencia Junín – ESSALUD, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Proceso Técnico de catalogación y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.</p> <p>Existe Relación significativa entre el proceso Técnico de programación y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Juní, ESSALUD, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre Adquisición - contratación y satisfacción de los trabajadores del Área de patología clínica - Red Asistencial Junín – ESSALUD, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre Almacenamiento – Distribución y satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín - ESSALUD, 2018.</p>			

*Anexo 2: Cuadro de Operacionalización*  
**Abastecimiento de reactivos y Satisfacción de los trabajadores del Área de Patología Clínica - Red Asistencial Junín –**  
**ESSALUD,2018.**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS
Abastecimiento de Reactivos	Alvarado (2008), El abastecimiento es una actividad cuya responsabilidad es la de proporcionar en forma oportuna y eficiente los bienes y los servicios no personales que requiere la acción gubernamental para el cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales.	El abastecimiento es un conjunto de procesos que tiene como finalidad obtener materia prima, insumos y materiales para el funcionamiento de los procesos de producción o servicio de las Organizaciones; llevando un control adecuado y saber cuándo se hace requerimiento y cuánto se está trabajando o usando de los materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso técnico de Catalogación</li> <li>✓ Proceso técnico de programación</li> <li>✓ Contratación-adquisición</li> <li>✓ Almacenamiento-distribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nivel de identificación</li> <li>✓ Nivel de Orden</li> <li>✓ Nivel de austeridad, racionalidad</li> <li>✓ Disponibilidad de insumos</li> <li>✓ Nivel de coordinación</li> <li>✓ N° de requerimiento</li> <li>✓ Porcentaje de pedidos atendidos</li> <li>✓ Evaluación de proveedores</li> <li>✓ Nivel de control</li> <li>✓ Nivel de cumplimiento en despachos</li> </ul>	Ordinal	1= Totalmente de desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Satisfacción de los Trabajadores	Mejías & Manrique (2011), satisfacción se entiende como la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de como el servicio responde a sus necesidades y expectativas.	La satisfacción de los trabajadores es el grado de conformidad que el personal siente respecto a su entorno, la satisfacción incluye la consideración de la remuneración, tipo de trabajo, seguridad, etc.	Calidad Funcional Percibida  Calidad Técnica percibida  Valor de Servicio  Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio Esperado</li> <li>✓ Personal dispuesto a colaborar</li> <li>✓ Mejoras en el servicio</li> <li>✓ Transmite confianza</li> <li>✓ Solución de problemas</li> <li>✓ Preocupación por las necesidades del área de trabajo</li> <li>✓ Servicio adaptado</li> <li>✓ Personal preparado</li> </ul>	Ordinal	1= Totalmente de desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Anexo 3 – Encuesta

CUESTIONARIO DE ABASTECIMIENTO DE REACTIVOS

Estimado trabajador a continuación le presentamos una serie de enunciados con referencia al abastecimiento de reactivos del Área de Patología Clínica de la Red Asistencial Junín, los resultados que se obtengan permitirán diseñar estrategias de apoyo. Los datos personales e institucionales serán manejados con extrema confidencialidad, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la investigación, se sugiere responder en forma objetiva y verás.

Nombre del Área : Patología Clínica – RAJ- ESSALUD

Fecha : .....

**INSTRUCCION:** Usando algunas de las cinco alternativas en la parte superior derecha de la tabla, marque con una X el recuadro que se ajuste a su respuesta.

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

ABASTECIMIENTO									
ITEMS					ESCALA				
N°	Proceso Técnico de Catalogación				1	2	3	4	5
1	El Área de Patología Clínica maneja el inventario físico de las existencias adecuadamente								
2	Se estableció una denominación común para la identificación de los insumos en el Área de Patología Clínica								
3	Se realiza la revisión física de los reactivos, insumos materiales de trabajo periódicamente								
Proceso Técnico de Programación									
4	El profesional encargado del área cuenta con especialización en logística o abastecimientos.								

5	Se toma en cuenta la opinión del personal para la programación del cuadro de necesidades.					
6	Se respeta la política de austeridad y el racional uso de los recursos asignados al servicio					
7	Para adquirir un reactivo y/o insumo que esta fuera del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, se tiene que sustentar con una serie de requisitos para su compra, es aceptable					
<b>Adquisición – Contratación</b>						
8	Actualmente los proveedores han mejorado los niveles de eficiencia en el gasto, reuniendo los requisitos de calidad, precio, garantía, plazo de entrega.					
9	El tiempo que transcurre desde la solicitud de requerimiento hasta el Abastecimiento es aceptable					
10	El requerimiento solicitado es atendido al 100%					
11	Si usted evalúa el desempeño de los proveedores cual sería la escala					
<b>Almacenamiento - Distribución</b>						
12	Control regular de la temperatura durante el almacenamiento					
13	Se requiere urgente un reactivo, para comprar con fondos de Caja Chica, este debe estar visado por Almacén, está de acuerdo con el tiempo que transcurre					
14	Se toman en cuenta la ubicación, ordenamiento, conservación, fecha de vencimiento de los equipos insumos y materiales que se usa en el servicio					
15	Para realizar un requerimiento, el stock debe estar en cero, es aceptable					

CUESTIONARIO DE SATISFACCION EN EL AREA DE PATOLOGIA CLINICA DE LA  
RED ASISTENCIAL JUNIN – ESSALUD, 2018

**INSTRUCCION:** Usando algunas de las cinco opciones en la parte superior derecha de la tabla, marque con una X el recuadro que se ajuste a su respuesta.

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

SATISFACCION EN EL ÁREA DE PATOLOGÍA CLÍNICA		ESCALA				
Calidad Funcional Percibida		1	2	3	4	5
01	El personal del Área de Abastecimiento ha solucionado satisfactoriamente las quejas por las áreas usuarias					
02	Ud. Cuenta con materiales e insumos para realizar sus funciones					
03	El personal encargado conoce sus intereses y necesidades del área					
Calidad Técnica Percibida						
04	Se siente satisfecho en el área en comparación con años anteriores					
05	Observa mejoras, son pocos procesos de compra que se declaran desierto					
Valor de Servicio						
06	La calidad de los reactivos, insumos y materiales son aceptables					
07	Usted tiene confianza en que su requerimiento será atendida por el área abastecimiento					
08	Actualmente sus requerimientos son atendidos en los plazos establecidos					
Confianza						
09	La calidad de los servicios en esta área es buena ya que el personal está comprometido					



10	Al realizar su requerimiento a la respectiva área, sabe que será atendido en su totalidad					
11	El Área de Patología es innovadora y con visión de futuro					
12	El jefe de departamento del área de Patología clínica se preocupa, por las necesidades del área					
13	El área de Abastecimiento hace llegar con anticipación la documentación respectiva para solicitar el cuadro de necesidades					
Expectativas						
14	El área cuenta con personal calificado para desarrollar labores Administrativas, como la elaboración de cuadro de necesidades.					
15	El Personal encargado realiza seguimiento, con la finalidad que se cumpla al 100% lo solicitado					
16	Ud. se siente insatisfecho al percibir las quejas de los asegurados, por no contar con los materiales oportunamente					




II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

17

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Teléfono N°
28-12-18	20028391		964505905





II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Teléfono N°
<i>Mesmeayo</i> <i>28/12/2018</i>	<i>19928149</i>	<i>[Firma]</i>	<i>975000188</i>

Anexo 5 - Plan Estratégico Institucional

**EsSalud**  
RED ASISTENCIAL JUNÍN

# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

## 2017 - 2021

### VISIÓN

SER LÍDER EN SEGURIDAD SOCIAL DE SALUD EN AMÉRICA LATINA, SUPERANDO LAS EXPECTATIVAS DE LOS ASEGURADOS Y DE LOS EMPLEADORES EN LA PROTECCIÓN DE SU SALUD Y SIENDO RECONOCIDA POR SU BUEN TRATO, CON UNA GESTIÓN MODERNA Y A LA VANGUARDIA DE LA INNOVACIÓN.

### MISIÓN


SOMOS UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SEGURIDAD SOCIAL DE SALUD QUE TIENE COMO FIN LA PROTECCIÓN DE LA POBLACIÓN ASEGURADA BRINDANDO PRESTACIONES DE SALUD, ECONÓMICAS Y SOCIALES CON CALIDAD, INTEGRALIDAD, EFICIENCIA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, COLABORANDO CON EL ESTADO PERUANO EN ALCANZAR EL ASEGURAMIENTO UNIVERSAL EN SALUD.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1.- Brindar servicios preventivos y recuperativos a satisfacción de nuestros asegurados.
- 2.- Desarrollar una gestión con excelencia operativa.
- 3.- Brindar servicios sostenibles financieramente.
- 4.- Promover una gestión con ética y transparencia.

RED ASISTENCIAL JUNÍN - OGD-OPCCI

## Anexo 6 - Aspecto a considerar en la Atención



### PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE LABORATORIO

#### Aspectos a Considerar en la Atención

1. Ocúpese de su imagen personal, ofrezca una apariencia armónica y grata.
2. Mantenga una actitud de servicio.
3. Comprométase a entregar un buen servicio.
4. Si el asegurado se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste.
5. De ser necesario, ofrezca disculpas.
6. Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el asegurado, concéntrese en el problema y en la solución de éste.
7. No ponga en duda la palabra del asegurado.
8. Compórtese de forma diligente y eficiente, de esta forma evitara aglomeraciones.
9. En el trabajo intente, no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
10. Evite aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
11. Asegúrese que el asegurado ha comprendido sus explicaciones.
12. Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
13. No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.
14. Diríjase al asegurado por su nombre y trátelo de "Usted".
15. Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro (a) y confiado (a).
16. En caso de no poder dar solución a las inquietudes del asegurado, remítalo a la Oficina de Atención al Asegurado (OAA).



Anexo 7 - Derechos y Deberes


# DERECHOS Y DEBERES

DE LOS ASEGURADOS Y USUARIOS DE ESSALUD

**Los usuarios de EsSalud tienen el DEBER de:**

1. Registrar y mantener actualizados sus datos personales como requisito fundamental para el acceso a los servicios.
2. Presentar su documento de identidad al momento de acceder a los servicios de EsSalud, excepto en situación de emergencia.
3. Utilizar adecuadamente los servicios, bienes e infraestructura de EsSalud.
4. Cumplir responsablemente su tratamiento, mejoramiento, conservación y recuperación de su salud.
5. Tratar con respeto y consideración al personal de EsSalud.
6. Solicitar información sobre formas y procedimientos institucionales de EsSalud.
7. Participar en programas sanitarios de los servicios de EsSalud, como hospitalización, consulta externa y otros para prevenir riesgos de la salud.
8. Cumplir con lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA EsSalud, para iniciar cualquier procedimiento o trámite administrativo.
9. Participar en la defensa de sus derechos acudiendo a las Oficinas de Atención al Asegurado u otras instancias competentes.

21 y 2536.  
#041128.  
s.pe





*Anexo 8 - Aplicación de la encuesta*



## **CONSIDERACIONES ETICAS**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

La formación, los registros, datos que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna. Por cuanto, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

---

Rosales Torres, Verónica Aurelia  
DNI: 41097065

---

Rudas Basaldúa, Yoselin Edith  
DNI: 48496113