



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico
en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Chinchay Caceres, Jhony Nahun (orcid.org/0000-0002-4954-4821)

ASESORAS:

Mtra. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)
Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre, la persona más amorosa y comprensiva, con quien comparto mis sueños, metas, anhelos y por quién me esfuerzo cada día.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora, Mtra. Zoila Paola, Becerra Castillo. Por la paciencia, apoyo y tiempo hasta la culminación de este camino trazado. A la droguería que me apoyó hasta la culminación de la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZOILA PAOLA BECERRA CASTILLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es CHINCHAY CACERES JHONY NAHUN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZOILA PAOLA BECERRA CASTILLO DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 07-01- 2024 13:19:39

Código documento Trilce: TRI - 0719363





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHINCHAY CACERES JHONY NAHUN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JHONY NAHUN CHINCHAY CACERES DNI: 70174561 ORCID: 0000-0002-4954-4821	Firmado electrónicamente por: JCHINCHAYCA91 el 04-01-2024 17:14:30

Código documento Trilce: TRI - 0719364



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Frecuencia y porcentaje de las buenas prácticas de distribución</i>	20
Tabla 2	<i>Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de buenas prácticas de distribución</i>	21
Tabla 3	<i>Frecuencia y porcentaje de la satisfacción en el director técnico</i>	22
Tabla 4	<i>Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de satisfacción en el director técnico</i>	23
Tabla 5	<i>Cruce entre las buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico</i>	24
Tabla 6	<i>Cruce entre aseguramiento de la calidad y satisfacción en el director técnico</i>	25
Tabla 7	<i>Cruce entre el personal de transporte y satisfacción en el director técnico</i>	26
Tabla 8	<i>Cruce entre la infraestructura del transporte y satisfacción en el director técnico</i>	27
Tabla 9	<i>Prueba normalidad aplicada a las variables y cada dimensión</i>	28
Tabla 10	<i>Correlación entre las buenas prácticas de distribución y Satisfacción en el director técnico</i>	29
Tabla 11	<i>Correlación entre aseguramiento de la calidad y satisfacción en el director técnico</i>	30
Tabla 12	<i>Correlación entre el personal de transporte y satisfacción en el director técnico</i>	31
Tabla 13	<i>Correlación entre la infraestructura del transporte y satisfacción en el director técnico</i>	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Esquema del diseño</i>	14
----------	---------------------------	----

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023. La metodología que se aplicó fue tipo básica, cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional. La muestra fue de 82 directores técnicos, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos para las buenas prácticas de distribución indicaron un predominio de nivel regularmente eficiente 48.8%, mientras que para la satisfacción en el director técnico fue regularmente satisfecho 52.4%.

La prueba de hipótesis indicó que las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico mantienen una correlación positiva significativa moderada ($p=0.000$ y $Rho=0.584$). Respecto a las dimensiones asociadas a la variable de satisfacción en el director técnico fue 0.508 para aseguramiento de la calidad, 0.556 para el personal de transporte y 0.560 para la infraestructura de transporte. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la relación entre buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Palabras clave: Medicamento, personal, infraestructura de transportes.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between good distribution practices and satisfaction in the technical director in pharmaceutical establishments in Metropolitan Lima, 2023. The methodology that was applied was basic, quantitative, non-experimental, descriptive and correlational. The sample was 82 technical directors, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The descriptive results for good distribution practices indicated a predominance of regularly efficient level 48.8%, while for satisfaction in the technical director it was regularly satisfied 52.4%.

The hypothesis test indicated that good distribution practices and satisfaction in the technical director maintain a moderate significant positive correlation ($p=0.000$ and $Rho=0.584$). Regarding the dimensions associated with the satisfaction variable in the technical director, it was 0.508 for quality assurance, 0.556 for transportation personnel and 0.560 for transportation infrastructure. In conclusion, the null hypothesis is rejected and the relationship between good distribution practices and satisfaction in the technical director in pharmaceutical establishments in Metropolitan Lima, 2023 is accepted.

Keywords: Drugs, personnel, transport infrastructure.

I. INTRODUCCIÓN

Según un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), estima que en países de bajos ingresos económicos una décima parte de los productos farmacéuticos en circulación son de calidad subestándar, los factores que originaron fueron inadecuado almacenamiento, deficiente infraestructura y personal no calificado para la distribución (OMS, 2018). Ante esta preocupación, la OMS (2020) actualizó la norma de almacenamiento y distribución de productos médicos a fin de reducir los riesgos que pueden suscitar en la cadena de provisión.

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (2022) reportó que, 25 millones de niños no recibieron las dosis completas de vacuna frente a la tosferina, difteria y tétanos. Entre los factores relacionados con el problema se encontró interrupciones en las operaciones en cadena de frío, ante ello recomendó fortalecer la infraestructura en los sistemas de salud que los administran.

Por su lado, la European Medicines Agency (2023) ante la creciente demanda de distribución de fármacos refrigerados entre ellos contra la COVID-19, recordó a las instituciones cumplir la guía vigente de Buenas Prácticas de Distribución (BPD), resaltando en la calificación de los equipos y monitoreo de dispositivos que garanticen las especificaciones del fabricante, además que el personal cuente con formación específica y estricta sobre la manipulación.

La entidad sanitaria máxima de España realizó acciones frente a las prácticas inversas de distribución, tras la inspección determinó que en los últimos 3 años generó 248 expedientes de carácter sancionador por falta de gestión en el aseguramiento de la calidad, equipos y personal necesario (Escribano, 2015).

El Ministerio de Sanidad de Costa Rica emitió un reporte total de 64 alertas tras la incautación de fármacos con problemas de calidad, se determinó que los insumos eran de origen desconocido, almacenamiento y transporte sin equipos de climatización y falta de elementos según reglamento (Sánchez et al., 2021).

En las Instituciones Prestadoras de Salud de Colombia existió en el 2018 un desabastecimiento del 24% de fármacos oncológicos, las causas logísticas señalaron falencias en el personal por falta de conocimiento técnico en control de temperatura en el transporte y manipulación inapropiada (Franco et al., 2021).

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSa) a través de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) publicó en marzo del 2015, el manual

vigente de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte (BPDT), exigiendo a las droguerías la implementación y acatamiento obligatorio de las consideraciones definidas en aseguramiento de la calidad, personal e instalaciones (MINSA, 2015).

Un reporte emitido por el Instituto Nacional de Salud (2022) refiere que existió hasta el 2019 un total de 207 fármacos deficientes analizados por el Centro Nacional de Control Calidad (CNCC), añade también que no solo está asociada con una fabricación defectuosa sino también por la falta de implementación de equipos, instrumentos e infraestructura que garanticen el almacenamiento y distribución.

A su vez, la DIGEMID (2023) incautó en las galerías de Capón Center aproximadamente una tonelada de fármacos de procedencia ilegal, las personas encargadas no lograron demostrar la trazabilidad documentaria, además que estos establecimientos no cuentan con instalaciones adecuadas, zonas delimitadas y limpieza tal como establece las prácticas de almacenamiento y distribución.

A nivel local, una droguería de Lima dispuso los recursos y procesos operativos basándose en la norma de BPDT, no obstante, existe la posibilidad que presente baja calidad del servicio a razón que en menor frecuencia se observó apilamiento deficiente, devoluciones de medicamentos por temas de calidad, falta de documentación en los productos transportados y deterioro del embalaje. Por otro lado, existió un reporte del CNCC, sobre la no conformidad de calidad de un medicamento, esta alteración puede estar asociado con la deficiente manufactura del fabricante, incorrecto proceso del personal o anomalías en el funcionamiento de los equipos e instrumentos desarrollados en el almacenamiento y distribución.

Asimismo, se evidenció registros de recepción con firma y sello incompleto, esta falta puede estar relacionado con la satisfacción en el director técnico por la percepción de una deficiente buenas prácticas de distribución o tras la interacción con el personal de transporte; frente a este último además puede estar relacionado con la muestra del conocimiento técnico, responsabilidad y trato cordial. Por estos motivos se estudió el vínculo entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico, con la finalidad de identificar las deficiencias en la implementación o procesos; y simultáneamente mejorar la prestación de servicio.

Descrito lo anteriormente, como problema general se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima

Metropolitana, 2023? Además, se planteó problemas específicos: Primero ¿Cuál es la relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023? Segundo ¿Cuál es la relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023? Y Tercero ¿Cuál es la relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023?

Acerca de la justificación teórica ayudará incrementar la sapiencia acerca de los estándares reglamentados en buenas prácticas de distribución en un establecimiento privado. La justificación práctica será determinar la relación entre las dos variables, producir las evidencias e informar al gerente general para que pueda reforzar las falencias de la gestión y con ello optimizar el servicio con calidad.

En cuanto a la Justificación metodológica, los instrumentos validados y los hallazgos encontrados, servirán como referencia o modelo para posteriores investigaciones. Por último, en cuanto a la justificación social, los beneficiarios inmediatos son los colaboradores de la droguería y seguidamente los responsables de los establecimientos para recibir una atención y productos de calidad.

Como objetivo general se planteó lo siguiente: Determinar la relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023. Como objetivos específicos se presentaron: Primero, Determinar la relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023. Seguidamente, Determinar la relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023. Y finalmente Determinar la relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Como hipótesis general: Existe relación significativa entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023. Las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las dimensiones de aseguramiento de la calidad, personal de transporte e infraestructura del transporte con la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se revisaron tesis y artículos de reciente investigación, se da inicio con Cárdenas y Saavedra (2018) en Cajamarca, se propuso analizar la distribución de medicinas y su disposición en establecimiento de salud de nivel I, el método usado fue cuantitativo, no experimental, correlacional con un esquema transversal y como instrumento una encuesta para medir la percepción de cada establecimiento. Utilizó una muestra de 13 farmacias que expresaron los siguientes resultados: Nivel de distribución, que tuvo como indicador a procesos operativos, fue regular 53.8% y la segunda variable que contó indicadores como el desempeño y responsabilidad del personal fue medio 53.8%. Concluyó que ambas variables presentan una significativa correlación con un valor de Chi cuadrada X^2 7.252.

Por otro lado, Valer (2019) tuvo como finalidad determinar la dirección de suministros de medicamentos y su disponibilidad de medicinas en la red sanitaria de Lima Norte, utilizó la metodología tipo cuantitativa con un esquema descriptivo correlacional y como instrumento la encuesta aplicada a once establecimientos de servicio Materno Infantil. Los resultados de la dirección que tuvo como indicadores el registro y la documentación trazable fueron: Deficiente 9.1%, regular 36.4% y eficiente 54.5%; mientras que la disposición de medicinas fue deficiente 9.1%, regular 54.5% y eficiente 36.4%. La estadística de rs resultó = 0,996 evidenciando correlación de nivel alto y $p=0.000$ (<0.05) como una significativa relación.

Otro trabajo de investigación realizado por Huamán (2021) cuya finalidad fue determinar el conocimiento y cumplimiento de prácticas de almacenamiento en un establecimiento farmacéutico privado, utilizó la metodología tipo cuantitativa con un esquema descriptivo correlacional y como instrumento una encuesta aplicada a 20 colaboradores entre ellos profesionales y técnicos. En lo que respecta al conocimiento de la norma sanitaria fue 70.0% media, mientras que el grado de cumplimiento en infraestructura, letreros de identificación, zonas delimitadas, control de temperatura, procesos operativos, credencial y limpieza fue 45.0% media. El resultado fue un $rs = 0.743$, del cual finalizó que presentan una correlación de alto nivel y que $p = 0.000$ demuestra una significativa relación de las variables.

En esa línea, Coronado (2022) realizó un estudio de investigación en un almacén especializado de Ayacucho, el autor se propuso indagar si existe relación entre la calidad de prestación y la provisión de medicinas, para tal efecto usó el

enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, diseño descriptivo y como instrumento dos encuestas tipo Likert ejecutada a 57 colaboradores del establecimiento. En cuanto al suministro de fármacos que tuvo como indicadores, la programación y distribución presentó nivel regular 56%, en tanto a la calidad del servicio que tuvo indicadores de confianza, acuerdo, compromiso y tiempo espera presentó nivel bueno 54.4%. Concluyó que ambas variables estadísticamente presentan correlación positiva significativa y Rho presentó 0.616.

También, Muñoz (2022) realizó un estudio en un hospital de Lima, la autora se propuso indagar si el aseguramiento de la calidad se relaciona con las prácticas de almacenamiento, para tal efecto usó el enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, diseño descriptivo y como instrumento dos encuestas tipo Likert ejecutada a una muestra de 105 trabajadores de la organización. La primera variable que tuvo como indicadores la infraestructura, equipos y procesos operativos presentó nivel bajo 63.8% y la segunda variable que evaluó el ambiente, capacitación y número de personal presentó nivel deficiente 72.4%. Concluyó que ambas variables estadísticamente presentan una correlación moderada, siendo Rho 0.683 y $p < 0.05$ en lo que respecta a significancia.

Por otro lado, un estudio realizado por Blas (2023) investigó con el objetivo conocer la gestión de abastecimientos de medicinas en la satisfacción del usuario de un almacén especializado de Trujillo, utilizó el método tipo aplicada, transversal, correlacional, no experimental y como instrumento una encuesta dirigida 75 colaboradores de salud que acuden al almacén. Tras la recopilación de datos, determinó que la gestión enfocada en programación, internamiento y distribución fue 60% media y la segunda variable que tuvo como indicadores, tiempo adecuado, información precisa y seguridad fue 60% satisfecha. Concluyó que las variables tienen significativa relación dado que p es inferior a 0.05 y Rho (0.376) como bajo positivo.

Recientemente, un estudio realizado por Chávez (2023) cuyo objetivo fue conocer la correspondencia entre la provisión de medicinas y la disponibilidad en una jurisdicción sanitaria de Lambayeque, utilizó la metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional y como recolector de datos una encuesta aplicada a 65 establecimientos farmacéuticos. Los resultados estadísticos de la gestión de suministros que tuvo como indicadores la selección, prácticas de almacenamiento

y distribución fue regular 45% y sobre la disposición en establecimientos fue regular con 68%. Concluyó de las variables del estudio la existencia de una significativa relación ($\alpha = 0.000 < 0.05$) y $Rho = 0.738$, sugirió la implementación de mejoras para la disponibilidad y stock de medicinas esenciales.

Finalmente, un estudio realizado por Pariona (2023) en Rioja, propuso analizar la satisfacción de los usuarios con la gestión logística en un centro médico, el método usado fue cuantitativo, no experimental, correlacional con un esquema transversal y como instrumento una encuesta. Utilizó una muestra de 114 usuarios y presentó los siguientes resultados: Nivel de gestión logística que tuvo como indicadores equipos y proceso de inventarios fue 38.6% media y la segunda variable que presentó como indicadores, tiempo adecuado, respeto y tolerancia fue 44.7 % media. Concluye que la logística con la satisfacción es de nivel medio, hecho que rho resultó 0.587 = moderada correlación positiva.

En el ámbito internacional se revisaron artículos de reciente investigación, se da inicio con el estudio realizado por Van et al. (2018) que tuvieron como objetivo estimar la garantía de calidad de los distribuidores farmacéuticos privados en 13 países de bajos y medianos ingresos económicos del continente de África, utilizó una metodología de estudio descriptivo que consistió en recopilar antecedentes de las auditorías realizadas a 60 distribuidores farmacéuticos.

Dentro de los resultados mostraron el incumplimiento en: Requisitos generales de calidad 70%, prácticas de distribución 60% y gestión en cadena de frío 41%; solo 7 de 60 distribuidores mostraron cumplimiento bueno o total de las gestiones de calidad. Concluyeron que existe un riesgo sanitario en naciones de bajos ingresos económicos, puesto que están sujetos a adquirir fármacos de baja calidad o en degradación, recomienda que debe realizarse inversiones significativas para realizar una supervisión regulatoria (Van et al., 2018).

Otro trabajo de investigación realizado por Kumar y Jha (2018) tuvo como objetivo determinar los riesgos de calidad durante el proceso de transporte de medicinas en la India, usó como método el tipo inductivo con diseño exploratorio descriptivo y la herramienta de recojo de información una encuesta dirigida a una muestra de 260 farmacéuticos que trabajan en el rubro farmacéutico regulatorio. Los resultados que alteran la calidad fueron: Exponer a una temperatura superior a la permitida causará degradación 96%, la rotura del sello causará contaminación

microbiana 88%, la manipulación inadecuada causará defectos en la integridad 87%, los rayones o manchas en etiquetas causarán información ilegible 81%, la carga con materiales extraños provocará alteración en la composición 67%.

Concluyeron que el control de calidad no solo debe realizarse en el laboratorio farmacéutico, sino también debe monitorizarse durante la circulación hacia los establecimientos, para ello deben implementar equipos, dispositivos y recursos según la norma local; por otro lado, es necesario efectuar una gestión de riesgo de calidad durante la distribución a fin de reducir el rechazo o devoluciones por temas de calidad (Kumar y Jha, 2018).

Por otra parte, un estudio realizado por Worku (2020) tuvo por finalidad describir los factores asociados con la importación, comercialización de medicamentos y el impacto del servicio a sus clientes farmacéuticos en Adís Abeba, Etiopía. El estudio adoptó un diseño explicativo y para obtener información distribuyó cuestionarios a 385 clientes, entre ellos jefes farmacéuticos, gerentes, dispensadores técnicos y representantes de ventas. Los resultados obtenidos sobre satisfacción del cliente fueron fuertemente insatisfechos 17.6%, insatisfecho 61.8%, regular 8.8% y satisfecho 11.8%.

De los resultados obtenidos concluyó la existencia en el cliente baja satisfacción concerniente a eficiencia, operatividad, responsabilidad y prácticas de intercambio de información. Por lo que recomendó a las empresas den el debido énfasis en las prácticas de importación y distribución para disminuir los altos índices de insatisfacción de los clientes por temas de servicio brindado (Worku, 2020).

Adibe (2021) hizo una investigación en establecimientos farmacéuticos de Abuja, Nigeria, con el propósito de conocer la calidad de la infraestructura en el almacenamiento y distribución de medicinas refrigeradas, la metodología empleada fue diseño descriptivo exploratorio; y como soporte de recopilación de información una encuesta delineada según los requisitos regulatorios estipulados por la OMS.

Los resultados mostraron que gran parte de farmacias minoristas y hospitalarias no cumplieron con las directrices y regulaciones calidad, estos fueron: Adecuadas instalaciones de cadena de frío 66.7%, deficiente gestión en buenas prácticas de conservación 50.4%, carencia de equipos e instrumentos calibrados 66.7%, falta de implementación de un sistema automatizado para cortes de energía eléctrica 43.6 % y el 37,6% no realiza un control de temperatura al recibir productos

refrigerados. Concluyó que las organizaciones presentan un desempeño deficiente en cuanto a la gestión de calidad y cumplimiento normativo (Adibe, 2021).

Asimismo, Vargas et al. (2021) efectuó un estudio en Tegucigalpa, Honduras, con el fin de analizar el cumplimiento de prácticas de almacenamiento en las instalaciones de farmacia y almacén. Usó una metodología mixta, representación descriptiva de corte transversal no experimental, se evaluó mediante entrevistas con respuesta dicotómicas el estado de las instalaciones y las actividades desarrolladas por el profesional encargado como técnicos operarios que labora en las unidades de servicio.

Finalizada la inspección, los resultados del cumplimiento fueron: Infraestructura apropiada 37%, adecuado internamiento 59%, equipos completos 42%, documentación trazable 63%, adecuada distribución interna 61%, buen desempeño del personal 53%. Concluyó que los bienes asistenciales requieren gestión e inversión por parte de las autoridades sanitarias, por otro lado, las actividades desarrolladas por el personal de nivel regular deben mejorarse para alcanzar un nivel óptimo, sobre todo en el proceso de internamiento, manipulación y registros de la preservación durante la entrega al paciente (Vargas et al., 2021).

Luego de presentar los antecedentes nacionales e internacionales, se profundizó los aspectos teóricos del tema en estudio, para ello se revisó conceptos, teorías y enfoques de diversos autores.

Referente al constructo de la variable buenas prácticas de distribución, la OMS (2020) lo define como un estándar de la calidad que contempla una serie de actividades de control durante el proceso de comercialización y distribución con el objetivo de asegurar las propiedades del producto farmacéutico. Además de proporcionar al sistema de distribución herramientas necesarias para proteger contra productos adulterados, de procedencia ilegal, robados o de calidad inferior.

De acuerdo con la última directiva de la European Commission (2013) definió las BPD como un conjunto de métodos de trabajo estandarizados y rutinarios, de manera que puedan garantizar la seguridad, eficacia y características de los productos farmacéuticos desde el principio hasta el final de su estancia en la cadena de suministro farmacéutico. Según estas prácticas, los productos farmacéuticos deben almacenarse según especificaciones de temperatura establecidas, especialmente en el proceso de transporte. Aplica tanto para las

droguerías como para los fabricantes que realizan el transporte, tal como lo señala en su autorización de buenas prácticas de manufactura.

El MINSA (2009) estableció, mediante la vigente Ley N.º 29459, que todo establecimiento dedicado a rubro de distribución y comercialización debe contar con autorización de funcionamiento por el ente regulador; como también debe contar la presencia permanente de un químico farmacéutico responsable de desarrollar el acatamiento de sistema de calidad, como también de la sumisión de las diversas buenas prácticas que comprende la organización.

Más adelante, el MINSA (2011) a través del actual reglamento de establecimientos farmacéuticos, definió a las BPDT como un sistema de disposiciones que establecen requerimientos y procesos estratégicos; con el objetivo de mantener del producto, la integridad, características, calidad y condiciones adecuadas de almacenamiento durante el transporte de un establecimiento a otro. Para ello, los establecimientos dedicados a este rubro deberán certificar las buenas prácticas acordes a la temperatura requerida en las especificaciones de los productos en circulación.

Por su parte, Yakovleva (2018) sostuvo que en el rubro farmacéutico las prácticas de distribución y almacenamiento no es solo un requisito legal, el no cumplir los parámetros de temperatura e internamiento de medicamentos puede tener un efecto negativo en la eficiencia de los fármacos y como consecuencia puede afectar la salud del paciente, desde la reducción de la eficacia en el tratamiento hasta la muerte del paciente por consumir un medicamento de baja calidad. Los fabricantes deben asegurarse que los medicamentos puestos en circulación cumplan con los requisitos declarados en su registro autorizado, esto solo puede garantizarse si se respetan las condiciones de almacenamiento en todas las etapas del transporte de medicamentos.

Por otro lado, Cvetanovski et al. (2020) señaló que la salud de los pacientes es una prioridad, para ello la industria farmacéutica debe efectuar un sistema que certifique la calidad mediante en procedimientos, reglas, recursos; manual de funciones y responsabilidades desde la alta dirección hasta los colaboradores, también de registrar e investigar cada desviación de los procedimientos operativos de tal manera que se busque prevenir incidentes durante el transporte como falsificación, robo, transferencia ilícita y variaciones de temperatura permitida.

Estos sistemas garantizan que las medicinas acudan al destinatario en el tiempo y en las condiciones apropiadas.

Por último, Fernando et al. (2021) concretaron como un conjunto de métodos ejecutados durante la distribución, de tal manera que acate los lineamientos de calidad declarados en las especificaciones técnicas del medicamento. Asimismo, de contar con permiso de la agencia de supervisión de manera que pueda demostrar seguridad y trazabilidad entre las partes relacionadas; puesto que se ha demostrado que en gran parte de establecimientos no autorizados presentan casos de circulación de medicamentos falsificados o de calidad inferior.

En cuanto a la definición de satisfacción dirigida a la unidad de análisis, Gizaw et al. (2022) lo define como la medición de resultados del servicio tras la interacción entre el proveedor de medicinas y el químico farmacéutico responsable del establecimiento.

Entre los sustentos teóricos del constructo, está Mora (2023) con su publicación gestión logística integral, considera que, para medir la calidad y productividad, deben establecerse indicadores que permitan determinar el desempeño de cada proceso e interpretar las debilidades, oportunidades y amenazas. Para ello establece el modelo de indicadores en la gestión logística, que consiste en medir cada uno de los procesos de la recepción, almacenamiento, despacho, distribución y entregas.

Simultáneamente, consideró que es fundamental para su cumplimiento, la dotación y operatividad de recursos activos como el personal, maquinaria, implementos, infraestructura física, flota de transporte y equipos de comunicación. El propósito de medir contribuirá a tomar decisiones acertadas, oportunas y poder controlar cada una de las operaciones implicadas en la cadena de distribución, generando ventajas competitivas, sostenibles, satisfacción en perspectivas del cliente y la optimización de la prestación de servicio (Mora, 2023).

También se considera a Sánchez (2019) con su teoría Calidad Total, define como el proceso de involucramiento de cada uno de los colaboradores de una institución con la finalidad de mejorar y perfeccionar continuamente en las actividades de servicio según las exigencias del cliente. Para este logro es necesario analizar el desempeño del método actual, implementar estrategias, desarrollar un estudio piloto, administrar y hacer un seguimiento continuo. La teoría

también establece principios fundamentales en una organización, sobre todo en la satisfacción del consumidor considerado como la persona más importante en una empresa, la gestión establecida en liderazgo y no a la imposición, documentación escrita y accesible, participación colectiva, procesos y objetivos de la asociación.

Como base teórica principal para la primera variable, se ha tomado como referencia a la última norma técnica publicada por el MINSA (2015), quien definió a las BPDT como las condiciones esenciales obligatorias que debe cumplir todo establecimiento a fin de garantizar las operaciones de distribución de tal manera que no alteren la integridad de los productos, en ese sentido se enfoca las siguientes dimensiones:

Primero, aseguramiento de la calidad: centrado en establecer estándares de calidad mediante documentaciones técnicas que permita mantener las condiciones óptimas del producto en todo su trayecto de distribución. Para tal efecto, se establecen manuales, procedimientos operativos e instructivos con la finalidad de reseñar una adecuada recepción, conservación, manipulación, almacenamiento, condiciones de temperatura y una adecuada entrega de los productos al establecimiento. Asimismo, el soporte documentario permite demostrar a las autoridades pertinentes la trazabilidad de los productos distribuidos (MINSA, 2015).

Segundo, el personal de transporte: es el recurso humano necesario del establecimiento que posea inducción, capacitación y calificación necesaria sobre el aseguramiento de la calidad y temas relacionados con las buenas prácticas de distribución y almacenamiento. De igual forma, la dotación de recursos y equipos de seguridad necesarios para la ejecución de sus actividades, además de pasar por exámenes médicos periódicamente (MINSA, 2015).

Finalmente, infraestructura del transporte: esta dimensión está orientada a las unidades móviles y su implementación de materiales, equipos e instrumentos que avalen la conservación de los productos internados. Culminada la implementación se deben calificar el desempeño de los vehículos de transporte en dos estaciones de alta y baja temperatura para asegurar que el sistema de climatización es consistente y confiable; como también realizar el seguimiento de control de temperatura con dispositivos durante el transporte (MINSA, 2015).

En relación con la variable de satisfacción existen varias definiciones en el ámbito de la salud, iniciando con Hussain et al. (2019) lo definieron como una

herramienta importante que permite evaluar el resultado del sistema sanitario a través de las experiencias del paciente luego de haber recibido asistencia tangible y tras la comunicación sostenida con el profesional sanitario. Por otro lado, Afrashtehfar et al. (2020) refieren como un medio de información y control para definir la calidad de una prestación de salud, para transformarlo en mejoras con participación directa, administrativa o política.

Posteriormente, Romanowicz et al. (2022) precisaron como el grado en que los pacientes perciben sus necesidades médicas y la capacidad del médico en explicar, escuchar y sentir empatía; también interviene en los resultados funcionales del paciente.

En el ámbito empresarial, Fang et al. (2019) argumentaron que viene a ser un punto de referencia del consumidor al comparar sus expectativas con la adquisición de un artículo o servicio. En tanto, Law Insider (2021) refiere que los usuarios expresan un grado de satisfacción en relación con la experiencia de la prestación proporcionada por una compañía, para medir el grado y las opiniones de las personas se pueden hacer uso de formularios y encuestas de satisfacción.

Mientras que Martínez et al. (2021) señalaron que el usuario y su estado de satisfacción es relevante por ser un indicador sustancial en las empresas, puesto que una persona satisfecha tendrá la intención de adquirir nuevamente un bien, generando confianza en la marca y la fidelidad a la compañía, lo cual implica establecer a largo plazo una conexión entre la persona y la empresa proveedora.

Iniciando con los sustentos de la segunda variable encontramos el modelo teórico SERVQUAL fundado por Parasuraman y cooperadores en 1985, quienes definieron que el estado satisfacción de un usuario es la estimación valorativa de la prestación de servicios, precio y atributo de un bien. Para ello se debe obtener datos de los clientes y su percepción respecto a la asistencia que se les ofrece, controlando mediante cinco atributos principales de una gestión: Fiabilidad, empatía, seguridad, tangibles, capacidad de respuesta. Ello contribuirá a concertar la apreciación y las perspectivas de los involucrados de manera que se pueda mejorar el nivel de calidad (Jonkisz et al., 2021).

Por corresponder al ámbito de establecimientos farmacéuticos del entorno y última resolución publicado por el MINSA (2011) se acogió a la guía técnica como base teórica principal para la segunda variable, en la misma línea define como una

determinación de valor acerca del cumplimiento de prestaciones en afinidad a la percepción y expectativa de la persona que acude a una organización de sanitaria, puntualizando las siguientes dimensiones:

Primero, Capacidad de respuesta; orientado a la destreza y cualidad del trabajador en cumplir con sus funciones para proveer atención frente a una necesidad en un tiempo aceptable, teniendo como base instrucciones, capacitaciones y simulacros provistos. Segundo, Empatía; refleja la aptitud para comprender las inquietudes, requerimientos y atenderlos apropiadamente las insuficiencias específicas. Tercero, Seguridad, representa la solidez técnica y operativa del trabajador, generando confianza al usuario, también están relacionados aspectos como la cortesía, privacidad y una comunicación fluida. Por último, Fiabilidad, considerado como la facultad de cumplir satisfactoriamente con la prestación ofrecida (MINSA, 2011).

Acerca de la epistemología, se sustentó para ambas variables el positivismo denominado también hipotético-deductivo (que parte del hecho general al hecho concreto), cuantitativo (recopilación, análisis y medición de datos), empírico analista (obtención de datos mediante observación directa) y racionalista (adquisición de conocimientos de hechos reales). Se realiza la indagación de bases teóricas, la recopilación de datos, análisis de la información con enfoque cuantitativo a fin de comprobar la hipótesis planteada mediante cálculos estadísticos y numéricos (Ochoa et al., 2020).

Finalmente, podemos interpretar que ambas variables están sujetas entre sí, coexistiendo fundamentos de autores como Ramanauskas (2020), quien sostiene que existe una cadena de involucramiento directa o indirectamente a partir del fabricante, proveedor, almaceneros, distribuidores hasta vendedores con el propósito de cubrir las necesidades de un cliente. Asimismo, Villena et al. (2018), aseveran que la provisión de suministros es un sistema de información, materiales y servicios que tiene como objetivo crear en el usuario la complacencia de sus necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio atañe a tipo básico, de acuerdo con Arias (2021) está orientado a producir nuevas erudiciones basándose en los descubrimientos de un tema de estudio. En el mismo contexto, el método empleado fue Hipotético deductivo, aplica desde lo general a lo particular, es decir, se recopila información teórica científica que estén relacionados con la realidad de la investigación, se formulan las hipótesis y luego se contrastan.

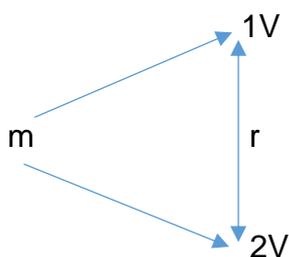
3.1.2. Diseño de la Investigación

En consonancia con Arias (2021) pertenece a no experimental, debido a que no se manipuló ninguna de las variables; el enfoque fue cuantitativo porque implica la medición numérica y uso de estadística inferencial en el análisis de recolección de datos para luego contrastarlas con la hipótesis establecida.

En cuanto al nivel, corresponde a descriptivo porque se analizó las características de forma independiente; y correlacional porque el propósito es conocer de las variables, la relación o grado de asociación que presentan en un determinado medio. La ruta empleada fue corte transversal porque se recogieron datos durante un tiempo específico (Arias, 2021).

Figura 1

Esquema del diseño:



Dónde:

M: muestra.

1V: Buenas prácticas de distribución

2V: Satisfacción en el director técnico

r: Correlación

3.2. Variables y operacionalización

V1: Buenas prácticas de distribución

Definición conceptual: Estándar de la calidad que contempla una serie de actividades de control durante el proceso de comercialización y distribución con el objetivo de asegurar las propiedades del producto farmacéutico (OMS, 2020).

Definición operacional: Para medir la escala de la primera variable se realizó mediante un cuestionario, donde se evaluó las buenas prácticas de distribución enfocada en tres dimensiones: Aseguramiento de la calidad, personal de transporte e infraestructura del transporte (Ver anexo 2).

Indicadores: Aseguramiento de calidad: Calidad del embalaje, apilamiento estable, documentación trazable, registros de temperatura, procedimientos operativos, formatos para registros, embalaje en pallets. Personal de transporte: Personal suficiente, identificación, uso de uniforme, uso de equipos de protección personal, higiene del personal. Infraestructura del transporte: Equipo de climatización, elementos del contenedor, rótulos de prohibiciones, dispositivos de temperatura, elementos de seguridad vial, kit de contingencias, zonas delimitadas, orden y limpieza.

Escala de medición: El tipo de escala empleada para la variable fue ordinal, mientras para los indicadores fue la escala de Likert.

Variable 2: Satisfacción en el director técnico

Definición conceptual: Es la medición de resultados del servicio tras la interacción entre el proveedor de medicamentos y el químico farmacéutico del establecimiento (Gizaw et al., 2022).

Definición operacional: Para medir la satisfacción en el director técnico se realizó a través de un cuestionario donde se evaluó 4 dimensiones: Seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad (Ver anexo 2).

Indicadores: Capacidad de respuesta: Tiempo adecuado, proceso correcto, resolución de incertidumbres, comunicación de quejas e internamiento de medicinas. Seguridad: Conocimiento técnico, prioridad en atención, información clara y precisa, comunicación fluida y adecuado resguardo. Fiabilidad: Acuerdo, compromiso, confianza, responsabilidad y operatividad. Empatía: Trato cordial, tolerancia, disposición de ayudar, comprensión y aclaración.

Escala de medición: El tipo corresponde a ordinal y para los indicadores Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Robles (2019) señala que son las características de interés que tienen ciertos elementos que conforman un conjunto. Se ha determinado para el estudio una población total de 104 directores técnicos que fueron atendidos con la provisión de medicamentos por la droguería, la estimación del valor se realizó de acuerdo al registro de ventas del último trimestre. A continuación, se detallan los criterios de selección que se aplicaron a la población:

Criterios de inclusión: químico (a) farmacéutico (a) que desempeña el cargo de director técnico, periodo mínimo de 3 meses laborando en el establecimiento.

Criterios de exclusión: director técnico que se niegue a responder el cuestionario, cuestionario tachado o incompleto, director técnico que se encuentre de vacaciones o con permiso.

3.3.2. Muestra

De acuerdo con Robles (2019), es la elección de un subconjunto de la totalidad de elementos que conforman una población. Se ha considerado como tamaño de muestra a 82 directores técnicos que laboran en los establecimientos farmacéuticos, para conseguir la representación muestra se empleó la fórmula estadística de población finita (Ver Anexo 9).

3.3.3. Muestreo

Corresponde a probabilístico aleatorio simple. Conforme con Hernández y Carpio (2019) indicaron que este método se caracteriza por la técnica de extraer al azar mediante números aleatorios u hojas de cálculo los individuos que conforman una población, donde cada elemento tiene posibilidades de ser seleccionado, hasta obtener la muestra requerida.

3.3.4. Unidad de análisis

Conforme con Arias (2021) refiere a los partícipes a quienes en definitiva se va a aplicar el instrumento de medición. Por consiguiente, la unidad de análisis está constituida por el director técnico que fue atendido con la distribución y provisión de sus medicamentos en el establecimiento que labora.

Se debe agregar que según el vigente decreto de establecimientos del MINSA (2011) define al director técnico como el profesional de la salud responsable del cumplimiento acerca de los requerimientos y exigencias sanitarias de calidad

en establecimientos que fabrican, comercializan y dispensan productos farmacéuticos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta admite la construcción y obtención de datos de forma eficaz y rápida con el objetivo de analizar e interpretar resultados (Tafur & Izaguirre, 2022). En ese sentido, se utilizó la encuesta como la técnica para las variables que se investigaron.

El cuestionario fue el instrumento para la recogida de datos. Según Tafur & Izaguirre (2022) el cuestionario es un documento estructurado con interrogaciones específicas capaces de producir respuestas de representación válida, fiable y ser susceptible a cuantificarlas.

El cuestionario para las buenas prácticas de distribución, estuvo conformado por 20 ítems (preguntas) para medir tres dimensiones: Aseguramiento de la calidad con 7 ítems, personal de transporte con 5 ítems e infraestructura del transporte 8 ítems.

Para la satisfacción en el director técnico, estuvo conformado por 20 ítems (preguntas) para medir 4 dimensiones: Fiabilidad, Empatía, capacidad de Respuesta y Seguridad; cada una de ellas presenta 5 ítems.

Cada cuestionario tuvo una escala politómica ordinal tipo Likert con cinco tipos de respuestas, consistiendo como calificación menor 1 y calificación mayor 5 (Ver Anexo 3).

Los intervalos de los niveles para el cuestionario buenas prácticas de distribución fueron: 74 - 100 como eficiente; de 47 - 73 como regular y de 20 - 46 como deficiente. Los intervalos para el cuestionario satisfacción en el director técnico se consideró 74 - 100 como satisfecho; de 47 - 73 como regular y de 20 - 46 como insatisfecho.

El cuestionario se realizó de manera individual y el tiempo estimado de respuesta es de 20 minutos, 10 minutos para la primera variable y 10 minutos para la segunda variable.

En cuanto a la validez, Sánchez et al. (2018) mencionaron como la cualidad de una técnica utilizada para medir con certeza lo que se pretende medir. Se validó los contenidos del instrumento con la opinión y aprobación de tres expertos que poseen el grado de maestro (Ver Anexo 5).

En cuanto a la confiabilidad, Sánchez et al. (2018) mencionaron como la fiabilidad que se otorga a los datos obtenidos de una muestra y estas no varíen a pesar de la repetición del método, es decir, determina la coherencia entre la afirmación y respuesta. La estadística empleada que midió la confianza del instrumento fue el Alfa de Cronbach, donde si el resultado era superior a 0.8 se argumentaba que es confiable la herramienta. Para tal efecto se realizó una prueba piloto en 25 directores técnicos que actualmente figuran como clientes no recurrentes y se halló la fiabilidad para la variable 1 un $\alpha = 0.902$ y para la variable 2 un $\alpha = 0.875$, de esta manera quedó demostrada la consistencia y fiabilidad interna de los instrumentos, es decir, los ítems están correlacionados dentro de la prueba.

3.5. Procedimientos

Inicialmente, se pidió la autorización al gerente general de la droguería para la aplicación del instrumento, previa información del proceso que involucra las actividades y el propósito que se pretende conseguir.

Posteriormente, en coordinación y apoyo con los representantes de venta, se le entregó de forma presencial el consentimiento informado al director técnico del establecimiento para que de esta manera se valide que aceptan voluntariamente su intervención en el estudio, posteriormente se le entregaron los cuestionarios para el registro de apreciación correspondiente.

En última instancia, se procedió a transferir los datos al programa Microsoft Excel para posteriormente ser procesados con el software SPSS 26, lo que permitió contrastar la hipótesis diseñada.

3.6. Método de análisis de datos

En lo que se refiere al proceso de datos obtenidos se usó dos programas: M. Excel, mediante al cual se registró los resultados obtenidos en los instrumentos, luego se procedió a procesarlas mediante fórmulas convencionales. Posteriormente, en el programa SPSS V 26 se realizó los siguientes procedimientos estadísticos:

Primero, el análisis descriptivo, el cual facilitó la observación de datos de las variables y dimensiones representadas mediante gráficos y tablas cruzadas, la frecuencia relativa y absoluta; contribuyendo a una mejor óptica de cada una de ellas. Se emplearon como escalas los niveles baremos para la V1: deficiente,

regular y eficiente: para la V2: insatisfecho, regular y satisfecho (Salazar y Del Castillo, 2018).

Segundo, el análisis inferencial: Este proceso permitió aceptar o rechazar la hipótesis planteada, como también facilitó determinar el valor de correlación o grado de asociación. Para la significancia se interpretó que, si es inferior a 0.05, el resultado de sig., representa una relación muy significativa y si es mayor a 0.05, se define que no existe correlación entre las variables en cuestión. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) para poder conocer la distribución se usó el ensayo de Kolmogorov - Smirnov, puesto que el estudio cuenta con una muestra superior a 50 participantes.

3.7. Aspectos éticos

El estudio tiene involucramiento a las personas, por lo que ha sido desarrollado teniendo en consideración los básicos principios en la ética que conlleva la investigación, primero el respeto por las personas y su autonomía, en segundo lugar, la beneficencia, esforzándose en asegurar su bienestar y disminuyendo los riesgos para los implicados y tercero la justicia resaltando la equidad en la asignación de cargas y beneficios según el mérito que le corresponde (Delclós, 2018).

Además, el presente informe fue realizado acorde a la normativa APA y los lineamientos de la investigación instituidos en el código de ética por la institución; garantizando de forma apropiada los datos confidenciales, la transparencia y la fidedigna información, como también a la validez de la misiva a través de la verificación del Turnitin con la finalidad de corroborar las pruebas de auditoría y originalidad del estudio (UCV, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de las buenas prácticas de distribución

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	3	3,7%
	Regular	40	48,8%
	Eficiente	39	47,6%
	Total	82	100,0%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos en SPSS V 26

De acuerdo a los resultados en la tabla 1, podemos visualizar que de los 82 encuestados el 48.8% percibieron a las buenas prácticas de distribución como regularmente eficiente, el 47.6% expresaron que es eficiente y el 3.7% que es deficiente. De lo que se pudo interpretar, que la droguería cuenta con la implementación de aseguramiento de la calidad, personal y vehículo del transporte, sin embargo, estos procesos no se desarrollaron eficientemente en su totalidad, ya que los directores técnicos encuentran algunas dificultades en la asistencia recibida.

Asimismo, realizado la sumatoria del grado deficiente y regularmente eficiente, nos muestra que, más de la mitad (52.5%) considera que no se encuentra conforme con la implementación y/o funcionamiento respecto a la norma sanitaria, este dato es relevante para la priorización en acciones de mejora enfocadas en cada uno de los indicadores.

Tabla 2*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de buenas prácticas de distribución*

Niveles	Aseguramiento de la calidad		Personal de transporte		Infraestructura del transporte	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	3	3.7%	4	4.9%	4	4.9%
Regular	24	29.3%	41	50.0%	42	51.2%
Eficiente	55	67.1%	37	45.1%	36	43.9%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos en SPSS V 26

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 2, el 67.1% de los directores técnicos señalaron que el aseguramiento de la calidad es eficiente, de lo que se pudo interpretar es que el establecimiento contó con un adecuado desarrollo en velar por la calidad del medicamento hasta su entrega al establecimiento, sin embargo, existen algunos indicadores los cuales no se desarrollan eficientemente.

El 50.0% de los directores técnicos manifestaron que la dimensión del personal de transporte es regularmente eficiente; de lo que se pudo inferir que los personales de la droguería no cumplieron en su totalidad las normas de prácticas de distribución, reflejándose en las actividades desarrolladas fuera del establecimiento.

También, el 51.2% de los directores técnicos expresaron que la infraestructura del transporte es regular; de lo que se pudo inferir, que, si bien el vehículo contó con los equipos e instalaciones que establece la norma sanitaria, sin embargo, estas no fueron puestas en funcionamiento en su totalidad y/o no transportaban consigo los elementos de contingencias.

Tabla 3*Frecuencia y porcentaje de la satisfacción en el director técnico*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	4	4,9%
	Regular	43	52,4%
	Satisfecho	35	42,7%
	Total	82	100,0%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos en SPSS V 26

De los resultados de la tabla 3, el 52.4% de los directores técnicos indicaron que fue regularmente satisfecha, el 42.7% señalaron que es satisfecha y el 4.9% que es insatisfecha. De lo que se pudo inferir que, no se cubrió todas las expectativas en la atención prestada a los directores técnicos y que se deben mejorar para tener un nivel óptimo de satisfacción.

Asimismo, realizado la sumatoria del grado insatisfecho y regularmente satisfecho, nos refleja que el 57.3%, no se encuentra completamente conforme con los procesos desarrollados en el tiempo adecuado, compromisos establecidos, trato cordial y demás indicadores establecidos en cada dimensión; este valor mayor, es muy relevante para la priorización a establecer mejoras en los personales y recursos materiales.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de satisfacción en el director técnico.

Niveles	Capacidad de respuesta		Seguridad		Fiabilidad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	4	4.9%	4	4.9%	3	3.7%	4	4.9%
Regular	42	51.2%	42	51.2%	47	57.3%	45	54.9%
Satisfecho	36	43.9%	36	43.9%	32	39.0%	33	40.2%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos en SPSS V 26

De los resultados de la tabla 4, se observó que el 57.3% de los encuestados señalaron que la fiabilidad es regularmente satisfecha, lo que reflejó que existe desconfianza en las actividades desarrolladas por los personales de transporte. Por otra parte, el 54.9% mencionaron que la empatía fue regular, de lo que se interpretó que el personal de transporte no mostró un trato cordial y amable. También, el 51.2% de los directores técnicos señalaron que la capacidad de respuesta y seguridad fue regularmente satisfactoria, de lo que se deduce que los diferentes procesos y conocimientos técnicos ejecutados no cumplieron sus expectativas.

Los valores obtenidos en cada dimensión reflejaron que más de la mitad no se encontraron completamente conformes con la asistencia recibida, esto nos demostró que se debe optimizar las actividades enfocadas principalmente en los personales de transporte, debido a que, si no se efectúa mejoras, puede incrementarse negativamente en el transcurso del tiempo.

Tabla 5*Cruce entre las buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico*

		Satisfacción en el director técnico			Total
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Buenas prácticas de distribución	Deficiente	3 3,7%	0 0,0%	0 0,0%	3 3,7%
	Regular	1 1,2%	33 40,2%	6 7,3%	40 48,8%
	Eficiente	0 0,0%	10 12,2%	29 35,4%	39 47,6%
Total		4 4,9%	43 52,4%	35 42,7%	82 100,0%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos en SPSS V 26

En la tabla 5, el 40.2% percibieron a las buenas prácticas de distribución como regularmente eficiente y la satisfacción en el director técnico también resultó nivel regular. Continuando el 35.4% distinguieron a las buenas prácticas de distribución como eficiente y de la misma forma la satisfacción en el director técnico fue satisfecho. Finalmente, el 3.7% señalaron a las prácticas de distribución como deficiente e igualmente la satisfacción en el director técnico presentó el nivel de insatisfecho.

Las evidencias encontradas en cada cruce, permitieron demostrar que existe un vínculo entre de las BPD y la satisfacción en el director técnico, para que el establecimiento se encuentre en un mejor contexto, se debe reforzar y sostener los lineamientos de la norma sanitaria en el nivel de eficiente, para que de esta manera el director técnico se encuentre satisfecho.

Tabla 6*Cruce entre aseguramiento de la calidad y satisfacción en el director técnico*

		Satisfacción en el director técnico			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Aseguramiento de la calidad	Deficiente	3 3,7%	0 0,0%	0 0,0%	3 3,7%
	Regular	1 1,2%	15 18,3%	8 9,8%	24 29,3%
	Eficiente	0 0,0%	28 34,1%	27 32,9%	55 67,1%
Total		4 4,9%	43 52,4%	35 42,7%	82 100,0%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos en SPSS V 26

En la tabla 6, el 34.1% percibieron que el aseguramiento de la calidad fue eficiente y la satisfacción en el director técnico resultó como regular. Seguidamente, el 32.9% distinguieron al aseguramiento de la calidad como eficiente, de la misma forma la satisfacción en el director técnico presentó nivel eficiente. Finalmente, 3.7% de los encuestados percibieron que el aseguramiento de la calidad fue deficiente, igualmente la satisfacción en el director técnico presentó un nivel insatisfecho.

Las cruces halladas por cada nivel, permitieron demostrar que mayoritariamente existió un vínculo entre la dimensión y la satisfacción en el director técnico, por lo que, para sostener el aseguramiento, es necesario continuar con las diversas actividades establecidas en los documentos técnicos y sea concientizada en el personal de transporte, para que de esta manera el director técnico se encuentre satisfecho.

Tabla 7*Cruce entre el personal de transporte y satisfacción en el director técnico*

		Satisfacción en el director técnico			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Personal de transporte	Deficiente	4 4,9%	0 0,0%	0 0,0%	4 4,9%
	Regular	0 0,0%	34 41,5%	7 8,5%	41 50,0%
	Eficiente	0 0,0%	9 11,0%	28 34,1%	37 45,1%
Total		4 4,9%	43 52,4%	35 42,7%	82 100,0%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos en SPSS V 26

En la tabla 7, el 41.5% percibieron que el personal de transporte fue regularmente eficiente, de la misma forma la satisfacción en el director técnico presentó nivel regular. Continuando, el 34.1% divisaron que el personal de transporte realizó sus actividades de forma eficiente, de la misma forma la satisfacción en el director técnico presentó nivel satisfecho. Finalmente, el 4.9% distinguieron que la dimensión del personal de transporte es deficiente, igualmente la satisfacción en el director técnico presentó nivel insatisfecho.

Los resultados hallados en cada cruce, permitieron demostrar que existe un vínculo entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico, por lo que, para tener un mejor contexto de la relación establecida, se debe fortalecer y sostener el cumplimiento del recurso humano en la línea de eficiente y de esta manera el director técnico se encuentre satisfecho.

Tabla 8*Cruce entre la infraestructura del transporte y satisfacción en el director técnico*

		Satisfacción en el director técnico			
		Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Total
Infraestructura del transporte	Deficiente	4 4,9%	0 0,0%	0 0,0%	4 4,9%
	Regular	0 0,0%	35 42,7%	7 8,5%	42 51,2%
	Eficiente	0 0,0%	8 9,8%	28 34,1%	36 43,9%
Total		4 4,9%	43 52,4%	35 42,7%	82 100,0%

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos en SPSS V 26

De la tabla 8, el 42.7% señalaron que la dimensión infraestructura del transporte es regularmente eficiente, del mismo modo la satisfacción en el director técnico resultó regularmente satisfecha. Continuando el 34.1% percibieron que la infraestructura es eficiente, de igual forma la satisfacción en el director técnico indicaron que es satisfecha. Finalmente, el 4.9% señalaron que la infraestructura del transporte es deficiente e igualmente el nivel de satisfacción en el director técnico resultó insatisfecho.

Los resultados hallados en cada cruce, permitieron demostrar que existe un vínculo entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico, por lo que, para tener un mejor contexto de la relación establecida, se debe fortalecer y sostener los elementos que conforman la infraestructura en el nivel de eficiente y de esta manera el director técnico se encuentre satisfecho.

4.2. Análisis estadístico inferencial

Tabla 9

Prueba de normalidad aplicada a las variables y cada dimensión

	Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Aseguramiento de la calidad	,151	82	,000
Personal de transporte	,164	82	,000
Infraestructura del transporte	,197	82	,000
Buenas prácticas de distribución	,146	82	,000
Capacidad de respuesta	,146	82	,000
Seguridad	,156	82	,000
Fiabilidad	,146	82	,000
Empatía	,124	82	,003
Satisfacción en el director técnico	,130	82	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

La muestra de estudio consistió en un total de 82 directores técnicos, por lo que se llevó a cabo el ensayo de Kolmogórov-Smirnov, de acuerdo con la tabla 9 los resultados muestran que tanto para las variables y sus respectivas dimensiones no superan el valor de $p=0,05$ por consiguiente presenta una distribución no normal o dispersión irregular. Basándonos en esta prueba se ejecutó para la corroboración de la hipótesis, el estadígrafo R- Spearman no paramétrico (Hernández y Mendoza, 2018).

Hipótesis general

H_G: Existe relación significativa entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Regla para la toma de decisión:

Se acepta la hipótesis alterna y se desestima hipótesis nula, si p es inferior a 0,05.

Se desestima la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, si p es mayor a 0,05.

Tabla 10

Correlación entre las buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico

			Satisfacción en el director técnico
Rho de Spearman	Buenas prácticas de distribución	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,584** ,000 82

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

De conformidad con la tabla 10, se observó que la significancia bilateral (0,000) es menor que 0.05, valor que significa que se está aceptando la H_G y se desestima la H₀; en otros términos, existe una significativa relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico. Asimismo, el coeficiente correlacional de Rho fue 0,584; según de Schober & Schwarte (2018) la escala evidenció una moderada correlación positiva entre las variables en cuestión.

Asimismo, la relación moderada puede ser interpretada que, a pesar de ser continua la cadena de suministro, los directores técnicos perciben un estancamiento rutinario en la prestación de servicio, demostrando un nivel regularmente eficiente en las buenas prácticas de distribución; lo que se hace necesario realizar planes de mejora en los procesos y recursos a fin de aumentar la satisfacción en el director técnico.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 11

Correlación entre aseguramiento de la calidad y satisfacción en el director técnico

		Satisfacción en el director técnico	
Rho de Spearman	Aseguramiento de la calidad	Coefficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	82

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

De conformidad con la tabla 11, se demostró que el valor de p (0,000) es menor que 0.05, dato que significa que se acepta la H₁ y rechaza la H₀; por mejor decir que, existe una significativa relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico. Asimismo, el coeficiente de rs fue 0.508, según la escala de Schober & Schwarte (2018) la tendencia evidenció una moderada correlación positiva entre el aseguramiento y la variable.

En cuanto a la interpretación de la relación moderada, según los indicadores hallados, existe un grado de incumplimiento en la aplicación de los procedimientos operativos, como también de una percepción no completamente conforme con la calidad del embalaje; lo cual, demostró un nivel regularmente eficiente en el aseguramiento de la calidad. Por lo que se hace necesario optimizar los procedimientos y activos del aseguramiento de la calidad, a fin de aumentar la satisfacción en el director técnico.

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 12

Correlación entre el personal de transporte y satisfacción en el director técnico

			Satisfacción en el director técnico
Rho de Spearman	Personal de transporte	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,556**
		N	82

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

De acuerdo con la tabla 12, se determinó que el valor de p (0,000) es menor que 0.05, dato que significa que se está aceptando la H₂ y se desestima la H₀; por mejor decir que, existe una significativa relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico. Asimismo, el coeficiente de rs fue 0.556, de acuerdo con Schober & Schwarte (2018) la escala corresponde a una moderada correlación positiva entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico.

En cuanto a los factores que incidieron a que la correlación no sea perfecta, puede deberse básicamente al incumplimiento en los indicadores de aplicación de uniforme e implementos de seguridad, demostrando un resultado regularmente eficiente en el personal de transporte. Por lo que se hace necesario realizar mejoras para la ejecución correcta de sus funciones y responsabilidades, a fin de mejorar la satisfacción en los directores técnicos.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación significativa entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 13

Correlación entre la infraestructura del transporte y satisfacción en el director técnico

		Satisfacción en el director técnico	
Rho de Spearman	Infraestructura del transporte	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,560** ,000
		N	82

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

De conformidad con la tabla 13, se demostró que el valor de p (,000) es inferior que 0.05, valor que significa que se está aceptando la H₃ y se desestima la H₀; por mejor decir que, existe una significativa relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico. Asimismo, el coeficiente obtenido de Rho fue 0.560, según Schober & Schwarte (2018) la escala corresponde a una moderada correlación positiva entre la infraestructura y la variable.

En cuanto a los factores que incidieron a que la relación sea moderada, puede deberse al grado de incumplimiento en los indicadores de operatividad en el equipo de climatización, elementos de contingencia y señales de prohibiciones en la infraestructura de transporte. Por lo que se hace necesario concientizar la importancia de los componentes que la resguardan a la unidad móvil, ya que no desarrollarlas correctamente puede incurrir a devoluciones de medicamentos por tema de calidad. Entonces, contar permanentemente y ejecutar correctamente la puesta en funcionamiento de los elementos que respaldan a la infraestructura del transporte, tendrá un impacto positivo en la satisfacción del director técnico.

V. DISCUSIÓN

El propósito primordial del estudio fue analizar las buenas prácticas de distribución y la relación con la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana. Este estudio se realizó como respuesta ante las evidencias de no conformidades en los directores técnicos debido a la existencia de registros de entrega con datos incompletos, devolución de medicamentos y el retiro del mercado de un medicamento por tema de calidad.

El método empleado fue cuantitativo, de corte transversal, descriptivo - correlacional. La técnica usada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario ejecutado a 82 directores técnicos. Se trabajó el proceso de datos con el programa SPSS V 26, donde se midió los porcentajes y frecuencias de las variables y dimensiones, como también las tablas cruzadas que permitieron realizar la comparación del objetivo general y específico; por otra parte, se empleó la estadística de rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

En la tabla 1, los resultados descriptivos de las buenas prácticas de distribución fueron: Nivel regular 48.8%, eficiente 47.6% y deficiente 3.7%, lo que implica que se debe implementar plan de mejora en los procesos operativos involucrados con el personal e instalaciones del transporte. En la tabla 3, sobre la satisfacción en el director técnico, percibe como regularmente satisfecho 52.4%, satisfecho 42.7% e insatisfecho 4.9%; esto indica que existió debilidades tras la interacción entre el director técnico y el personal de transporte, las cuales deben mejorarse para tener un nivel de satisfecho. Los datos inferenciales de la tabla 10, nos refleja que existe un valor de significancia $p=0.000$ y una escala de Rho=0.584, resultado que demostró una moderada relación positiva de las variables.

Coronado (2022) realizó un estudio en un almacén especializado de Ayacucho, aplicó al igual que nuestro estudio un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional y como procesador de datos el software SPSS, entre los resultados descriptivos demostró que los encuestados perciben que el suministro de fármacos fue 56.6% regular y la calidad de servicio es 54.4% bueno, al respecto los niveles no alcanzan un nivel óptimo en la primera variable siendo similar a nuestra investigación, en la cual coincido con las recomendaciones descritas por el autor en fortalecer las deficiencias de los procesos operativos en selección, adquisición y distribución de medicinas.

En cuanto al estudio inferencial de Coronado (2022) obtuvo una alta y significativa relación positiva de la provisión de medicamentos y la calidad de la asistencia con $\rho = 0.616$, al respecto podemos decir que existe similitud con nuestra investigación, ya que halló la relación en la cadena de provisión de medicinas utilizando la encuesta dirigida a los químicos farmacéuticos que laboran en el establecimiento, asimismo de similar significación, ya que, al mejorar gestión en la provisión de medicinas, mejor será la confianza y tiempo esperado el servicio.

Por otro lado, Blas (2023) realizó un estudio en un almacén especializado de Trujillo, aplicó similar método al presente estudio, siendo cuantitativo descriptivo correlacional y el procesador de datos IBM SPSS, entre los resultados descriptivos indicó que los trabajadores distinguen que la gestión de suministro es 60% media y el nivel satisfacción es 60% satisfecha, al respecto es similar a nuestra investigación donde la primera variable no alcanzan un nivel alto a pesar de que presenta alta satisfacción del colaborador, se llega a coincidir con las recomendaciones del autor, en reforzar con capacitaciones y crear plan de mejora en programación, internamiento distribución de fármacos.

Asimismo, Blas (2023) sostiene que un almacén especializado existe una correlación baja positiva ($Rho=0.376$) entre el suministro de medicinas y la satisfacción en los trabajadores de la institución, al respecto cabe señalar que a pesar de que el valor de rho es baja, existe relación positiva entre ellas, la afinidad involucra a nuestro estudio en principio por la significancia bilateral ($p<0,05$), ya que mejorar la primera variable, mejorará el tiempo, información y seguridad en los químicos farmacéuticos que laboran en el establecimiento.

Otra investigación realizada por Pariona (2023) en un establecimiento médico de Rioja, aplicó al igual que nuestro estudio un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional y como procesador de datos el SPSS 27, los encuestados perciben que la gestión logística es media 38.6 % y el nivel satisfacción es 44.7% media, al respecto los resultados es parecida a nuestra investigación donde las dos variables no alcanzan un nivel alto, se concuerda con las recomendaciones hacia el director del establecimiento en establecer un plan de capacitaciones, contratación de personal y la monitorización de productos no atendidos.

Respecto a los resultados inferenciales de Pariona (2023) presentó un p menor a 0.05 y un coeficiente de $\rho=0.587$ demostrando la relación entre la

satisfacción y la gestión logística, estos resultados se vinculan con nuestro estudio iniciando por la conclusión en la que se refiere que, a mejor desarrollo de la gestión logística de equipos y proceso de inventarios, será mejor la satisfacción en el usuario, también por similar proceso de recolección en el rubro farmacéutico.

Las realidades anteriormente descritas se sustentan con la referencia teórica de la OMS (2020) donde las prácticas de distribución vienen hacer parte de la cadena suministro que permite mantener la eficacia y seguridad de los fármacos, evitando generar las devoluciones o la derivación del producto al área de baja para su destrucción. La implementación genera calidad y confianza en los clientes, disminuyendo los riesgos de degradación y confusión durante la actividad

En relación objetivo específico inicial, se observó en la tabla 6, que el 67.1% de los encuestados indican que el aseguramiento de la calidad es eficiente, el 29.3% regular y el 3.7% deficiente; esto demuestra en su mayoría que los medicamentos son entregados manteniendo la calidad que provee el laboratorio fabricante, sin embargo, no todo es eficiente. Acerca de la variable satisfacción en el director técnico resultó 52.4% como regularmente satisfecho, lo que nos indica que aún existen oportunidades de mejora en relación con la empatía, seguridad y fiabilidad. Los datos inferenciales de la tabla 8, nos indica que existe una significancia bilateral de 0,000 y una relación significativa moderada positiva de $Rho = 0.508$ entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico.

El estudio realizado por Muñoz (2022) en un hospital nacional, empleó, al igual que nuestro estudio, un enfoque no experimental, descriptivo - correlacional y procesó los datos en el programa SPSS. Las derivaciones descriptivas de los encuestados mostraron que el desempeño del aseguramiento de la calidad es bajo 63.8% y el acatamiento de las prácticas de almacenamiento es deficiente 72.4%, lo descrito refleja un resultado contrario a nuestro estudio dado que los valores de incumplimiento son mayoritariamente elevados, sin embargo, coincidimos con el autor en coordinar con las autoridades superiores en activar mejoras en el planeamiento de recursos humanos, equipos e instalaciones en la unidad de servicio.

Los datos inferenciales de Muñoz (2022) mostraron una moderada correlación positiva con valor de $\rho = 0,683$ y la sig., bilateral $p = 0,000$ ($p < 0.05$) concluyó que el aseguramiento de la calidad y las prácticas de almacenamiento se

relacionan de manera positiva, al respecto podemos decir que existe similitud con nuestro estudio dado que muestra un grado de compatibilidad entre ambas variables, entonces a mejor desarrollo del aseguramiento de calidad, mejor será el acatamiento de las prácticas de almacenamiento.

Otra investigación realizada, por Valer (2019) en una de red de salud de Lima, utilizó al igual que nuestro estudio la técnica cuantitativa descriptiva - correlacional y el procesador de datos SPSS V23, los encuestados percibieron que la gestión de suministros es regular 48.5 % y el nivel disponibilidad es 54.5% eficiente, los resultados descritos es similar con nuestro estudio específicamente acerca de la gestión donde no logra alcanzar un nivel alto, se infiere que existe debilidades en los indicadores de registro, documentación trazable proceso de la planificación, programación y adquisición de medicinas.

Acerca de los resultados inferenciales de Valer (2019) presentó $p=0.000$ y coeficiente de $\rho=0.996$ demostrando que existe alta correlación entre la gestión y disponibilidad de suministros, estos resultados se vinculan con nuestro estudio dado que existe grado de compatibilidad entre ambas variables, concertando con el autor que, a mayor gestión, mayor será la disponibilidad de medicamentos esenciales, otro aspecto similar también es que el proceso de recolección se aplicó a los directores responsables de la unidad de farmacia.

Según las evidencias encontradas se puede afirmar que, el aseguramiento de la calidad es un área de suma importancia, ya que abarca la formulación y producción de los productos terminados bajo un control de calidad, consecuentemente para mantener el producto de calidad es necesario mantener el control durante el almacenamiento, distribución y uso del medicamento a través de la farmacovigilancia. Esto implica la implementación y puesta en desarrollo de los diferentes manuales y procesos operativos, registros y base de datos que permitan demostrar el control trazable de cada actividad (MINSA, 2011).

En referencia al objetivo específico dos, se observó en la tabla 7, que el personal de transporte es regularmente eficiente 50.0%, eficiente 45.1% y deficiente 4.9%; mientras que la satisfacción en el director técnico halló mayor predominio de 52.4% regularmente satisfecho. Los datos inferenciales de la tabla 12, nos indica la sig., bilateral = 0,000 y un coeficiente de $Rho=0.556$ como relación

significativa moderada positiva, entonces si se mejora la dimensión del personal mejorará la satisfacción en el director técnico.

Cárdenas y Saavedra (2018) realizaron un estudio en una red de salud de Cajamarca, aplicó al igual que nuestro estudio un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional y el procesador de datos, el software SPSS, dentro de los resultados descriptivos, demostró que la distribución es 53.8% media y disponibilidad de medicinas fue 53.8% media, los datos porcentuales nos muestran similar nivel a nuestro estudio, no alcanzando un nivel alto, coincidiendo con el autor que existe falencias en la alta dirección las cuales deben mejorarse a través de capacitaciones y planes de monitorización en los procesos operativos de la gestión farmacéutica.

Acercas de los resultados inferenciales de Cárdenas y Saavedra (2018) presentaron, $p=0.027<0.05$, es decir, mientras mejor sea la distribución, la disponibilidad de productos farmacéuticos será la adecuada; asimismo de un valor de X^2 7.252, hecho que demuestra la relación entre las variables. Estos resultados se vinculan con nuestra investigación dado que el nivel de significancia demuestra la compatibilidad del estudio.

Por otro lado, el estudio realizado por Huamán (2021) en una farmacia de Lima, utilizó similar técnica de tipo cuantitativa descriptiva, correlacional y el software SPSS V 25, los datos muestran que el personal tiene alto conocimiento sobre las prácticas de almacenamiento 90% y la ejecución adecuada alcanza un nivel de 70%, lo puntualizado describe un resultado positivo y más eficiente que nuestro resultado, puesto que existe una capacitación y supervisión del director hacia sus colaboradores, inferimos que la diferencia también está en el contexto de estudio, dado que el personal de transporte ejecuta sus labores fuera de la droguería sin monitorización del químico farmacéutico; sin embargo, ante ello se debe implementar planes de mejora hasta lograr un eficiente desarrollo de las buenas prácticas.

Referente a los resultados inferenciales de Huamán (2021) fueron p igual a .000 y $r_s = 0.743$, comprobando que existió una relación positiva directa acerca del conocimiento y el cumplimiento de las prácticas de almacenamiento, estos resultados se vinculan con nuestro estudio dado que existe una significancia bilateral, coincidiendo con el autor que, a mayor conocimiento, habrá mejor cumplimiento de la norma, dado que, si una varía, la otra también lo hará.

Ante las evidencias descritas, es ineludible contar con personales capacitados y con la indumentaria adecuada que permita realizar sus funciones, además de contar con la infraestructura necesaria que permita garantizar el transporte de medicamentos según condiciones que rige el fabricante, para ello se debe calificar las instalaciones y equipos que componen al vehículo de transporte (MINSA, 2015). Asimismo, para reforzar la implementación se debe tener en cuenta la teoría de calidad total que consiste en analizar el desempeño actual, implementar estrategias, crear una prueba piloto, plasmar el proceso y hacer un seguimiento continuo hasta la adaptabilidad de los implicados (Sánchez, 2019).

Finalmente, frente al tercer objetivo específico, la tabla 8, muestra a la infraestructura del transporte como regularmente eficiente 51.2%, eficiente 43.9% y deficiente 4.9%; mientras que la variable satisfacción en el director técnico se halló 52.4% como regularmente satisfecho. Los datos inferencias de la tabla 13, nos indica la significancia bilateral de 0,000 y una escala de relación significativa moderada positiva de $r_s = 0.560$ entre la infraestructura y la satisfacción, es decir, si se mejora la infraestructura del transporte mejorará la satisfacción en el director técnico.

El estudio realizado por Huamán (2021) refiere que existe 70% de alto conocimiento sobre las prácticas de almacenamiento y 50% de nivel medio el cumplimiento en el local. Al respecto existe similitud con nuestros resultados, puesto que la implementación y/o cumplimiento de las subestructuras no está siendo ejecutada apropiadamente, para ello se concuerda con el autor en recomendar a la empresa en apoyar con los recursos materiales para el mantenimiento de la infraestructura del local, dispositivos de temperatura, letreros de identificación y proseguir con los programas de auditoría interna.

Referente a los resultados inferenciales de Huamán (2021) presentó p igual a 0.005 y $r_s = 0.607$ comprobación que demostró una relación positiva directa acerca del conocimiento de las prácticas de almacenamiento y el cumplimiento en el local, estos resultados se vinculan con nuestro estudio dado que existe una significancia bilateral, coincidiendo con el autor que, a mayor conocimiento de la norma mejor cumplimiento habrá en la dimensión del local, ya que si una varía la otra también lo hará. Asimismo, dicho resultado se enlaza con nuestra investigación por emplearse similar objetivo, proceso metodológico y contexto de las buenas prácticas.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: Se determinó que existe relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico, en una escala de correlación positiva moderada de $Rho = 0.584$ y $p = 0.000$. Por lo que se hace necesario realizar planes de mejora en los procesos y recursos en las buenas prácticas de distribución a fin de aumentar la satisfacción en el director técnico.
- Segundo: Se determinó que existe relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico, en una escala de correlación positiva moderada de $Rho = 0.508$ y $p = 0.000$. Por lo que se hace necesario optimizar los procedimientos y activos en el aseguramiento de la calidad, a fin de aumentar la satisfacción en el director técnico.
- Tercero: Se determinó que existe relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico, en una escala de correlación positiva moderada de $Rho = 0.556$ y $p = 0.000$. Por lo que se hace necesario realizar mejoras en la ejecución correcta de sus funciones y responsabilidades del personal de transporte, a fin de mejorar la satisfacción en el director técnico.
- Cuarto: Se determinó que existe relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico, con una correlación positiva moderada de $Rho = 0.560$ y $p=0.000$. Por lo que se hace necesario contar permanentemente y ejecutar correctamente el funcionamiento de los elementos que respaldan a la infraestructura del transporte, a fin de mejorar la satisfacción del director técnico.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Es necesario concientizar y enfatizar la importancia de la calidad del medicamento, para ello se recomienda al gerente general en dotar de los recursos necesarios, según informe periódico del director técnico; asimismo se sugiere contar con un servicio externo de inducción y capacitación actualizada sobre las diferentes normas de buenas prácticas aplicadas en la droguería. Por otro lado, se recomienda al director técnico desarrollar programas de capacitación con procesos didácticos y dinámicos para un mejor entendimiento del personal.
- Segundo: Como parte del aseguramiento de la calidad se recomienda al jefe de control en solicitar el cambio a mayor gramaje y troquel en los embalajes, por otro lado, enfatizar la formación y demostración práctica ante incidencias que ocurran en la distribución. Finalmente, añadir un ítem de redacción sobre motivo de devolución y/o formato continuo de sugerencias, de tal manera que se pueda evaluar de manera mensual y anual las causas comunes de devolución y revertir con planes de mejora.
- Tercero: Se recomienda al químico farmacéutico en solicitar a gerencia general la implementación de un registro adicional de entrega de productos conformes y realizar un reconocimiento e incentivo mensual a los personales de transporte, quienes obtengan un registro satisfactorio de entregas, quedó demostrado que el desempeño adecuado del personal de transporte mejorará la satisfacción en el director técnico.
- Cuarto: Se recomienda al químico farmacéutico encargado de la droguería realizar una supervisión y registro de control previo a la carga de productos sobre el cumplimiento de los elementos necesarios que debe contar el personal e infraestructura del transporte, posteriormente remitir un informe con los requerimientos a gerencia general para la regularización correspondiente.
- Quinto: Se recomienda al sector farmacéutico proseguir con las investigaciones en las diferentes categorías de los establecimientos de salud, para que de esta manera se pueda extender el conocimiento acerca de las buenas prácticas de distribución.

REFERENCIAS

- Adibe, M. (2021). Quality assessment of cold chain storage facilities for regulatory and quality management compliance in a developing country context. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37 (2), 930-943. <https://doi.org/10.1002/hpm.3385>
- Afrashtehfar, K., Assery, M., & Bryant, R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020 (6621848), 2-8. <https://www.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848/>
- Arias, J.L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Blas, K.J. (2023). *Gestión de suministro de medicamentos y satisfacción del usuario externo en un almacén especializado de medicamentos. Provincia de Trujillo, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115764>
- Cárdenas, W. M. y Saavedra, L. C. (2018). *Distribución de productos farmacéuticos y nivel de disponibilidad en establecimientos de salud I-4 de la red Cajamarca 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26409>
- Chávez, S. K. (2023). *Gestión de la cadena de suministro y disponibilidad de medicamentos esenciales de una red de salud, Región Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109379>
- Coronado, E. C. (2022). *Suministro de productos farmacéuticos y calidad de servicio en el almacén especializado de medicamentos de DIRESA, Ayacucho 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82643>
- Cvetanovski, F., Kocev, N., Tonic-Ribarska, J., & Trajkovic-Jolevska, S. (2020). Good Distribution Practice in preserving the integrity and safety of the supply chain of pharmaceuticals. *Macedonian Pharmaceutical Bulletin*, 66 (1), 193 – 194. http://bulletin.mfd.org.mk/volumes/Volume%2066_3/66_3_096.pdf
- Delclós, J. (2018). Ética en la investigación científica. *Cuadernos 43 cómo elaborar un proyecto en ciencias de la salud*, 14–19.

<https://www.raco.cat/index.php/QuadernsFDAE/article/download/395594/489177>

DIGEMID. (2023). *Clausuran cuatro almacenes clandestinos y detienen a seis personas por comercializar medicamentos falsificados* [Nota de prensa].

<https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/notas/2023/clausuran-cuatro-almacenes-clandestinos-y-detienen-a-seis-personas-por-comercializar-medicamentos-falsificados/>

Escribano, B. (2015). Actuaciones frente a la distribución inversa de medicamentos: la cooperación es la clave. *Revista Española de Salud Pública*, 89 (5), 427-430

https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/resp/v89n5/01_editorial.pdf

European Commission. (2013). *Guidelines on Good Distribution Practice of medicinal products for human use*. Information From European Union Institutions, Bodies, Offices and Agencies. Official Journal of the European Union.

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2013:343:0001:0014:EN:PDF>

European Medicines Agency. (2023). *Good distribution practice*. Regulatory expectations during COVID-19 pandemic.

<https://www.ema.europa.eu/en/compliance-post-authorisation/good-distribution-practice>

Fang, J., Liu, L. & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – a study based on gamma coefficient. *Journals Patient Preference and Adherence*, 13, 515-525.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/PPA.S197015>

Fernando, E., Meyliana, M., Spits, H., Abdurachman, E. & Surjandy, S. (2021). Blockchain Technology-Based Good Distribution Practice Model of Pharmacy Industry in Indonesia. *Advances in Science, Technology and Engineering Systems Journal*, 6 (2), 267-273.

<https://www.researchgate.net/publication/350481220>

Franco, P. C, Valencia, C. S. y Rojas, S. (2021). *Modelo para los procesos logísticos de suministro y distribución de medicamentos oncológicos* (6^{ta} ed.).

- Desarrollo e innovación en ingeniería.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8749394>
- Gizaw, T., Bogale, M. & Melese, D. (2022). Healthcare Facilities' Satisfaction with the Ethiopian Pharmaceutical Supply Agency's Pharmaceutical Logistics Services: An Exploratory Study. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 14, 2351-2360. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.2147/JMDH.S328396>
- Hernández, C.E. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista Científica del Instituto Nacional de Salud* 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huamán, J. D. (2021). *Conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en la Farmacia Virgen del Rosario San Juan de Lurigancho – Lima, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66246>
- Hussain, A., Safdar, M., Muhammad, S., Hwang, J., Jiang, Y. & Shafiq, A. (2019). What Factors Affect Patient Satisfaction in Public Sector Hospitals: Evidence from an Emerging Economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (6), 994. <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/6/994>
- Instituto Nacional de Salud. (2022). *Los productos de calidad inferior o sub estándar en el Perú en el periodo 2015 – 2019. Potenciales consecuencias contra la salud pública*. [Boletín del Instituto Nacional de Salud].. <https://repositorio.ins.gob.pe/handle/20.500.14196/1504>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (20), 50-367. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/20/10758>
- Kumar, N. & Jha, A. (2018). Quality risk management during pharmaceutical 'good distribution practices' – A plausible solution. *Bulletin of Faculty of Pharmacy*,

- Cairo University, 56 (1), 18-25.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1110093117300704>
- Law Insider (2021). *User Satisfaction definition*.
<https://www.lawinsider.com/dictionary/user-satisfaction>
- Martínez J.G., Gelashvili, V. & Gómez A. (2021). Evaluation of User Satisfaction and Trust of Review Platforms: Analysis of the Impact of Privacy and E-WOM in the Case of TripAdvisor. *Original Research Article Frontiers in Psychology*, 12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.750527/full>
- MINSA. (2009). *Ley N° 29459 Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios*. Congreso de la república. Normas y documentos legales. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2813441-29459>
- MINSA. (2011). *Decreto Supremo N° 014-2011-SA Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos*. Normas y documentos legales. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243288-014-2011-sa>
- MINSA. (2011). *RM N.° 527-2011-MINSA Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011minsa>
- MINSA. (2015). *RM N° 833-2015/MINSA Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios*. Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/192969-833-2015-minsa>
- Mora, L. A. (2023). *Gestión logística Integral, las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (3.^a ed.). ECOE Ediciones. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FrquEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR21&dq=modelo+de+la+gestion+logistica+mora&ots=i1FFtLsKsW&sig=-BA0EXi_3UxJFCMiBPcBApOK5g0#v=onepage&q=modelo%20de%20la%20gestion%20logistica%20mora&f=false

- Muñoz, C. (2022). *Aseguramiento de la calidad y prácticas de almacenamiento de productos en el personal de un hospital nacional, Lima 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97418>
- Ochoa, R., Nava, N. y Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Revista de ciencias humanas*, 45 (15), 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
- OMS. (2018). *Productos médicos de calidad subestándar y falsificados* [Centro de Prensa, Organización Mundial de la Salud]. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/substandard-and-falsified-medical-products>
- OMS. (2020). *TRS 1025 - Annex 7: Good storage and distribution practices for medical products*. WHO Technical Report Series, No. 1025 <https://www.who.int/publications/m/item/trs-1025-annex-7>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *La pandemia de COVID-19 causa el mayor retroceso ininterrumpido de la vacunación en treinta años*. [Noticias de Prensa, Organización Panamericana de la Salud]. <https://www.paho.org/es/noticias/15-7-2022-pandemia-covid-19-causa-mayor-retroceso-ininterrumpido-vacunacion-treinta-anos>
- Pariona, K. M. (2023). *Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124633>
- Ramanauskas, J. (2020). Theoretical aspects of the supply chain management system. *Economics and management 2020: Prospects of integration and innovative development*, 2, 18-20. https://confcontact.com/2020-ekonomika-i-menedzhment/EIM_2020_tom2.pdf#page=18
- Robles, B. (2019). *Población y muestra*. [Revista oficial de la Universidad Privada Anterior Orrego Multidisciplinaria e Interdisciplinaria] <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Romanowicz, M., Oesterle, T., Croarkin, P. & Sutor, B. (2022). Measuring patient satisfaction in an outpatient psychiatric clinic. What factors play a role?

- Annals of General Psychiatry*, 21 (2), 1-5.
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12991-022-00379-1>
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística*. ISBN Cloud. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0009.pdf>
- Sánchez, F. (2019). *Calidad total en las organizaciones*. Editorial Elearning S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_Total/BkDIDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Calidad+Total&printsec=frontcover
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>.
- Sánchez, M. F., Víquez, D., Blanco, J., Quesada, M. S. y León, A. (2021). Medicamentos falsificados y subestándar: un problema para la salud pública de Costa Rica y del mundo. *Revista Médica de la Universidad de Costa Rica*, 15 (1), 1-11. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/medica/article/view/46616>
- Schober, P. & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia and Analgesia*, 126(5), 1763–1768. https://journals.lww.com/anesthesia-analgesia/fulltext/2018/05000/correlation_coefficients__appropriate_use_and.50.aspx
- Tafur, R. & Izaguirre, M. (2022). *Como hacer un proyecto de investigación* (3.^a ed.). AE Alpha Editorial. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3tavEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=T%C3%A9cnicas+e+instrumentos+investigacion+libro&ots=QHgF3VZ-2_&sig=W9IeriE-yd0fGwZexFwcrGaAXCU#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20investigacion%20libro&f=false
- UCV. (2020). *Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV*. Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

- Valer, E. J. (2019). *Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019* [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la UNMS. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11598/Valer_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Van, K., Nebot, A., Michael, J., Schiavetti, B., Pouget, C., Tsoumanis, A., Meessen, B. & Ravinetto, R. (2018). Pharmaceutical quality assurance of local private distributors: a secondary analysis in 13 low-income and middle-income countries. *BMJ Journals Global Health*, 3(3), 1-8. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjgh-2018-000771>
- Vargas, E., Cruz, W., Hernandez, A. y Alvarado, D. (2021). Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en el Hospital Escuela de Tegucigalpa, Honduras. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research*, 9 (5), 563-572. https://jppres.com/jppres/pdf/vol9/jppres20.986_9.5.563.pdf
- Villena, L. N., Camacho, W. y Peñaherrera, F. (2018). La cadena de suministro como estrategia de satisfacción al cliente. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/satisfaccion-cliente.zip>
- Worku, N. (2020). *Determinants of customer satisfaction on pharmaceutical import and distribution: the case of Addis Ababa, Ethiopia*. [Master's thesis General business administration]. St. Mary's University Institutional Repository. <http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/5557>
- Yakovleva, E. (2018). Good Distribution Practice: Modernisation of the Medicines Distribution System in Russia. *Limited Liability Company AstraZeneca Pharmaceuticals*, 8(1), 36-42. <https://www.vedomostincesmp.ru/jour/article/view/154/153>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Buenas prácticas de distribución y satisfacción del director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	INDICADORES Y VARIABLES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1: Buenas Prácticas de Distribución				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel o rango
¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023	Existe relación significativa entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023	Aseguramiento de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del embalaje - Apilamiento estable - Documentación trazable - Registros de temperatura - Procedimientos operativos - Formatos para registros - Embalaje en pallets 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Deficiente: 20-46 Regular: 47-73 Eficiente: 74-100
			Personal de transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Personal suficiente - Identificación - Uso de uniforme - Uso de EPP - Higiene del personal 	8, 9, 10, 11, 12	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	
			Infraestructura del transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de climatización - Elementos del contenedor - Rótulos de prohibiciones - Dispositivos de temperatura - Elementos de seguridad vial - Kit de contingencias - Zonas delimitadas - Orden y limpieza 	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V2: Satisfacción en el director técnico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel o rango
<p>a) ¿Cuál es la relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos en Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023?</p>	<p>a) Determinar la relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos en Lima Metropolitana, 2023</p> <p>c) Determinar la relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023</p>	<p>a) Existe relación significativa entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023</p> <p>b) Existe relación significativa entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos en Lima Metropolitana, 2023</p> <p>c) Existe relación significativa entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo adecuado - Proceso correcto - Resolución de incertidumbres - Comunicación de quejas - Internamiento de medicinas 	1, 2, 3, 4, 5	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Insatisfecho: 20-46 Regular: 47-73 Satisfecho: 74-100
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento técnico - Prioridad en atención - Información clara y precisa - Comunicación fluida - Adecuado resguardo 	6, 7, 8, 9, 10	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo - Compromiso - Confianza - Responsabilidad - Operatividad 	11, 12, 13, 14, 15	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cordial - Tolerancia - Disposición de ayudar - Comprensión - Aclaración 	16, 17, 18, 19, 20	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN							
			Tipo y nivel	Diseño	Población	Muestra	Técnica
			Básico Descriptivo - Correlacional	No experimental	104 Directores Técnicos	82 Directores Técnicos	Encuesta

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Buenas prácticas de distribución	Estándar de la calidad que contempla una serie de actividades de control durante el proceso de comercialización y distribución con el objetivo de asegurar las propiedades del producto farmacéutico (OMS, 2020).	La escala de medición se realizará a través de un cuestionario, donde se evaluará las buenas prácticas enfocada en tres dimensiones: Aseguramiento de la calidad, personal de transporte e infraestructura del transporte.	Aseguramiento de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del embalaje - Apilamiento estable - Documentación trazable - Registros de temperatura - Procedimientos operativos - Formatos para registros - Embalaje en pallets 	Deficiente: 20-46 Regular: 47-73 Eficiente: 74-100
			Personal de transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Personal suficiente - Identificación - Uso de uniforme - Uso de EPP - Higiene del personal 	
			Infraestructura del transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de climatización - Elementos del contenedor - Rótulos de prohibiciones - Dispositivos de temperatura - Elementos de seguridad vial - Kit de contingencias - Zonas delimitadas - Orden y limpieza 	
Satisfacción en el director técnico	Es la medición de resultados del servicio tras la interacción entre el proveedor de medicamentos y el químico farmacéutico del establecimiento (Gizaw et al., 2022).	La medición se hará a través de un cuestionario donde se evaluará 4 dimensiones: Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo adecuado - Proceso correcto - Resolución de incertidumbres - Comunicación de quejas - Internamiento de medicinas 	Insatisfecho: 20-46 Regular: 47-73 Satisfecho: 74-100
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento técnico - Prioridad en atención - Información clara y precisa - Comunicación fluida - Adecuado resguardo 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo - Compromiso - Confianza - Responsabilidad - Operatividad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cordial - Tolerancia - Disposición de ayudar - Comprensión - Aclaración 	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Buenas prácticas de distribución

Instrucciones: La información proporcionada es anónima. Para ello le pedimos por favor que responda con sinceridad. Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor le describe, no hay respuesta correcta o incorrecta por lo que tu opinión será importante. Tener en cuenta los siguientes criterios (escala de valor):

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Items	Escala de valor				
		1	2	3	4	5
Aseguramiento de la calidad						
1	¿En primera instancia existió disponibilidad de los formatos para el registro de devoluciones, quejas o reclamos?					
2	¿En el vehículo observó que los embalajes estaban establemente apilados que no permitan deterioro al contenido?					
3	¿Antes del proceso de la descarga le presentó los documentos trazables factura, guía de remisión, registro sanitario y protocolo?					
4	¿Al entregarle los medicamentos registró y le mostró la temperatura y humedad relativa según dispositivo de control?					
5	¿Los personales hicieron uso de los POEs, instructivos y/o etiquetas para resolver cualquier incidencia?					
6	¿Cuándo recibió sus medicamentos, el embalaje se encontró sin deformaciones y en condiciones óptimas de calidad?					
7	¿En todo momento los embalajes se encontraron almacenados sobre pallets de plástico?					
Personal de transporte		1	2	3	4	5
8	¿Se presentó al establecimiento un conductor y un personal de reparto para la entrega de sus medicamentos?					
9	¿Los equipos de protección personal: casco, faja, zapato de punta de acero fueron usados durante la descarga de productos?					
10	¿Los personales se presentaron limpios y con adecuada higiene?					
11	¿Los personales se presentaron a su establecimiento con su fotocheck de identificación?					
12	¿Los personales se presentaron con el uniforme que los identifica con la empresa?					
Infraestructura del transporte		1	2	3	4	5
13	¿El vehículo de transporte estuvo implementado con extintor, conos de tráfico y caja de herramientas?					
14	¿El interior del contenedor contó con material aislante térmico, cortina PVC y pallets de plástico?					
15	¿Existió funcionalidad del equipo de climatización durante la entrega de sus medicamentos?					
16	¿Existió funcionalidad en los dispositivos de control de temperatura?					
17	¿El vehículo de transporte conservó los rótulos de las prohibiciones de comer, beber y fumar?					
18	¿El vehículo de transporte estuvo implementado con kit antiderrame de medicamentos?					
19	¿Se respetaron las zonas delimitadas de almacenamiento dentro del furgón?					
20	¿El interior del contenedor se encontraba en óptimas condiciones de limpieza y debidamente ordenado?					

Cuestionario sobre satisfacción en el director técnico

Instrucciones: La información proporcionada es anónima. Para ello le pedimos por favor que responda con sinceridad. Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor le describe, no hay respuesta correcta o incorrecta por lo que tu opinión será importante. Tener en cuenta los siguientes criterios (Escala de valoración):

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Items	Escala de valor				
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el proceso de recepción, devoluciones y/o retiro de sus medicamentos fue en un tiempo adecuado?					
2	¿El personal de transporte desarrolló correctamente el proceso de recepción, devoluciones y/o retiro productos?					
3	¿El personal de transporte resolvió inmediatamente las incertidumbres presentadas?					
4	¿El personal de transporte derivó inmediatamente a dirección técnica las quejas y reclamos suscitados?					
5	¿El personal de transporte realizó el internamiento de medicamentos en el área que Ud. lo solicitó?					
Seguridad		1	2	3	4	5
6	¿El personal de transporte demostró conocimiento técnico sobre el proceso recepción, devoluciones y/o retiro de medicamentos?					
7	¿El personal de transporte priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?					
8	¿La información proporcionada fue clara y precisa en relación a los productos entregados y a los documentos que lo sustentan?					
9	¿El personal de transporte mantuvo una comunicación fluida de tal manera que no originaron errores?					
10	¿El personal efectuó el sistema de seguridad del transporte para garantizar adecuado resguardo de los medicamentos?					
Fiabilidad		1	2	3	4	5
11	¿Las entregas de sus medicamentos fueron en las fechas y horas acordadas?					
12	¿Cuándo el personal de transporte se comprometió hacer algo, lo cumplió?					
13	¿La actitud del personal de transporte le inspiró confianza?					
14	¿El personal de transporte mostró en todo momento responsabilidad en mantener la calidad del producto?					
15	¿Durante la estadía, funcionó correctamente el vehículo transporte?					
Empatía		1	2	3	4	5
16	¿El trato del personal de transporte fue cordial, con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿El personal de transporte fue tolerante y respetó los distintos puntos de vistas o sugerencias?					
18	¿El personal de transporte estuvo dispuesto a ayudarle cuando lo solicitó?					
19	¿Existió comprensión cuando solicitó reprogramación de entrega de sus medicamentos?					
20	¿El personal de transporte se asegura que comprendió completamente una explicación dada?					

Anexo 4. Modelo de consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023

Investigador: Chinchay Cáceres, Jhony Nahún

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023”**, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las **buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Posgrado del **Programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud**, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución **Droguería ubicada en el distrito de Independencia**.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Qué relación existe entre buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023”**
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de **20** minutos y se realizará en el ambiente **en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana**. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no hay ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: **Chinchay Cáceres, Jhony Nahún** email: jchinchayca91@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor: **Mtra. Becerra Castillo, Zoila Paola** email: zbecerra@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 5. Evaluación por juicio de expertos

5.1. Primer Juez



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dolly Verioska Pinto Vergara	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Dirección técnica Gerencia de asuntos regulatorios	
Institución donde labora:	Droguería Rossini S.A.C.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestra en Gestión de los servicios de la salud	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Buenas prácticas de distribución
Autor:	Jhony Nahún Chinchay Cáceres
Procedencia:	Cuestionario adaptado.
Administración:	Director técnico del establecimiento farmacéutico
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana
Significación:	El cuestionario de Buenas prácticas de distribución está enfocado en las 3 siguientes dimensiones: Aseguramiento de la calidad, personal de transporte e infraestructura del transporte. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Satisfacción en el director técnico
Autor:	Jhony Nahún Chinchay Cáceres
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Director técnico del establecimiento farmacéutico
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana
Significación:	El cuestionario de la segunda variable satisfacción en el director técnico está compuesto de 4 dimensiones que son: Capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía. El objetivo de esta medición es determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

4. Soporte teórico

Buenas prácticas de distribución: Estándar de la calidad que contempla una serie de actividades de control durante el proceso de comercialización y distribución con el objetivo de asegurar las propiedades del producto farmacéutico (OMS, 2020)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal / Buenas prácticas de distribución	Aseguramiento de la calidad	Centrado a establecer estándares de calidad mediante documentaciones técnicas que permita mantener las condiciones óptimas del producto en todo su trayecto de distribución (MINSA, 2015).
	Personal de transporte	Es el recurso humano necesario del establecimiento que posea inducción, capacitación y calificación necesaria sobre el aseguramiento de la calidad y temas relacionados a las buenas prácticas de distribución y almacenamiento (MINSA, 2015).
	Infraestructura del transporte	Está orientada a las unidades móviles y su implementación de materiales, equipos e instrumentos que avalen la conservación de los productos internados (MINSA, 2015).

Satisfacción en el director técnico: Gizaw et al. (2022) definen como la medición de resultados del servicio tras la interacción entre el proveedor de medicamentos y el químico farmacéutico del establecimiento.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal / Satisfacción en el director técnico	Capacidad de respuesta	Orientado a la destreza y calidad del trabajador en cumplir con sus funciones para proveer atención frente a una necesidad en un tiempo aceptable (MINSA, 2011).
	Empatía	Refleja la aptitud para comprender las inquietudes, requerimientos y atenderlas apropiadamente las insuficiencias específicas (MINSA, 2011).
	Seguridad	Representa la solidez técnica y operativa del trabajador generando confianza al usuario (MINSA, 2011).
	Fiabilidad	Facultad de cumplir satisfactoriamente con la prestación ofrecida (MINSA, 2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico** elaborado por Jhony Nahún Chinchay Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Buenas prácticas de distribución

- Primera dimensión: **Aseguramiento de la calidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del embalaje	¿Cuándo recibió sus medicamentos, el embalaje se encontró en condiciones óptimas de calidad: limpio, sellado y cierre intacto?	4	4	4	
Apilamiento estable	¿En el vehículo observó que los embalajes estuvieron establemente apilados que no permitan deterioro al contenido?	4	4	4	
Documentación trazable	¿Antes del proceso de la descarga le presentó los documentos trazables factura, guía de remisión, registro sanitario y protocolo?	4	4	4	
Registros de temperatura	¿Al entregarle los medicamentos registró y le mostró la temperatura y humedad relativa según dispositivo de control?	4	4	4	
Procedimientos operativos	¿Los personales hicieron uso de los POEs, instructivos y/o etiquetas para resolver cualquier incidencia?	4	4	4	
Formatos para registros	¿En primera instancia existió disponibilidad de los formatos para el registro de devoluciones, quejas o reclamos?	4	4	4	
Embalaje en pallets	¿En todo momento los embalajes se encontraron almacenados sobre pallets de plástico?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Personal de transporte**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

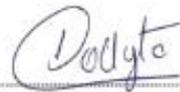
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal suficiente	¿Se presentó al establecimiento un conductor y un personal de reparto para la entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Identificación	¿Los personales se presentaron a su establecimiento con su fotocheck de identificación?	4	4	4	
Uso de uniforme	¿Los personales se presentaron con el uniforme que los identifica con la empresa?	4	4	4	
Uso de EPP	¿Los equipos de protección personal: casco, faja, zapato de punta de acero fueron usados durante la descarga de productos?	4	4	4	
Higiene del personal	¿Los personales se presentaron limpios y con adecuada higiene?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Infraestructura del transporte**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Contiene

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo de climatización	¿Existió funcionalidad del equipo de climatización durante la entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Elementos del container	¿El interior del container contó con material aislamiento térmico, cortina PVC y pallets de plástico?	4	4	4	
Rótulos de prohibiciones	¿El vehículo de transporte conservó los rótulos de las prohibiciones de comer, beber y fumar?	4	4	4	
Dispositivos de temperatura	¿Existió funcionalidad en los dispositivos de control de temperatura?	4	4	4	
Elementos de seguridad vial	¿El vehículo de transporte estuvo implementada con extintor, conos de tráfico y caja de herramientas?	4	4	4	
Kit de contingencias	¿El vehículo de transporte estuvo implementada con kit antiderrame de medicamentos y botiquín de primeros auxilios?	4	4	4	
Zonas delimitadas	¿Se respetaron las zonas delimitadas de almacenamiento dentro del furgón?	4	4	4	
Orden y limpieza	¿El interior del container se encontraron en óptimas condiciones de limpieza y debidamente ordenado?	4	4	4	

Lima, 17 de octubre del 2023



Q.F. Dolly Verloska Pinto Vergara
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
CQFP 15030
Firma del evaluador
DNI:23992198

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo adecuado	¿Considera que el proceso de recepción, devoluciones y/o retiro de sus medicamentos fue en un tiempo adecuado?	4	4	4	
Proceso correcto	¿El personal de transporte desarrolló correctamente el proceso de recepción, devoluciones y/o retiro productos?	4	4	4	
Resolución de incertidumbres	¿El personal de transporte resolvió inmediatamente las incertidumbres presentadas?	4	4	4	
Comunicación de quejas	¿El personal de transporte derivó inmediatamente a dirección técnica las quejas y reclamos suscitados?	4	4	4	
Internamiento de medicinas	¿El personal de transporte realizó el internamiento de medicamentos en el área que Ud. lo solicitó?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento técnico	¿El personal de transporte demostró conocimiento técnico sobre el proceso recepción, devoluciones y/o retiro de medicamentos?	4	4	4	
Prioridad en atención	¿El personal de transporte priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	4	4	4	
Información clara y precisa	¿La información proporcionada fue clara y precisa en relación a los productos entregados y a los documentos que lo sustentan?	4	4	4	
Comunicación fluida	¿El personal de transporte mantuvo una comunicación fluida de tal manera que no originaron errores?	4	4	4	
Adecuado resguardo	¿El personal efectuó el sistema de seguridad del transporte para garantizar adecuado resguardo de los medicamentos?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

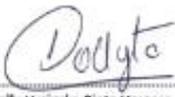
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acuerdo	¿Las entregas de sus medicamentos fueron en las fechas y horas acordadas?	4	4	4	
Compromiso	¿Cuándo el personal de transporte se comprometió hacer algo, lo cumplió?	4	4	4	
Confianza	¿La actitud del personal de transporte le inspiró confianza?	4	4	4	
Responsabilidad	¿El personal de transporte mostró en todo momento responsabilidad en mantener la calidad del producto?	4	4	4	
Operatividad	¿Durante la estadía, funcionó correctamente el vehículo transporte?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	¿El trato del personal de transporte fue cordial, con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
Tolerancia	¿El personal de transporte fue tolerante y respetó los distintos puntos de vistas o sugerencias?	4	4	4	
Disposición de ayudar	¿El personal de transporte estuvo dispuesto a ayudarlo cuando lo solicitó?	4	4	4	
Comprensión	¿Existió comprensión cuando solicitó reprogramación de entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Aclaración	¿El personal de transporte se asegura que comprendió completamente una explicación dada?	4	4	4	

Lima, 17 de octubre del 2023



Q.F. Dolly Verónica Pinto Vergara
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
CQFP 15030
Firma del evaluador
DNI:23992198

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PINTO VERGARA, DOLLY VERIOSKA DNI 23992128	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 01/06/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
PINTO VERGARA, DOLLY VERIOSKA DNI 23992128	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 28/10/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
PINTO VERGARA, DOLLY VERIOSKA DNI 23992128	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

5.2. Segundo Juez



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mery Fiorella Ventura Quiroga
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Dirección técnica Gerencia de asuntos regulatorios
Institución donde labora:	Multimedical Supplies S.A.C.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Maestra en Dirección y Administración de empresas. Especialista en Regulación Farmacéutica y Evaluación de Productos Farmacéuticos.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Buenas prácticas de distribución
Autor:	Jhony Nahún Chinchay Cáceres
Procedencia:	Cuestionario adaptado.
Administración:	Director técnico del establecimiento farmacéutico
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana
Significación:	El cuestionario de Buenas prácticas de distribución está enfocado en las 3 siguientes dimensiones: Aseguramiento de la calidad, personal de transporte e infraestructura del transporte. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Satisfacción en el director técnico
Autor:	Jhony Nahún Chinchay Cáceres
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Director técnico del establecimiento farmacéutico
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ambito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana
Significación:	El cuestionario de la segunda variable satisfacción en el director técnico está compuesto de 4 dimensiones que son: Capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía. El objetivo de esta medición es determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

4. Soporte teórico

Buenas prácticas de distribución: Estándar de la calidad que contempla una serie de actividades de control durante el proceso de comercialización y distribución con el objetivo de asegurar las propiedades del producto farmacéutico (OMS, 2020)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal / Buenas prácticas de distribución	Aseguramiento de la calidad	Centrado a establecer estándares de calidad mediante documentaciones técnicas que permita mantener las condiciones óptimas del producto en todo su trayecto de distribución (MINSa, 2015).
	Personal de transporte	Es el recurso humano necesario del establecimiento que posea inducción, capacitación y calificación necesaria sobre el aseguramiento de la calidad y temas relacionados a las buenas prácticas de distribución y almacenamiento (MINSa, 2015).
	Infraestructura del transporte	Está orientada a las unidades móviles y su implementación de materiales, equipos e instrumentos que avalen la conservación de los productos internados (MINSa, 2015).

Satisfacción en el director técnico: Gizaw et al. (2022) definen como la medición de resultados del servicio tras la interacción entre el proveedor de medicamentos y el químico farmacéutico del establecimiento.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal / Satisfacción en el director técnico	Capacidad de respuesta	Orientado a la destreza y cualidad del trabajador en cumplir con sus funciones para proveer atención frente a una necesidad en un tiempo aceptable (MINSa, 2011).
	Empatía	Refleja la aptitud para comprender las inquietudes, requerimientos y atenderlas apropiadamente las insuficiencias específicas (MINSa, 2011).
	Seguridad	Representa la solidez técnica y operativa del trabajador generando confianza al usuario (MINSa, 2011).
	Fiabilidad	Facultad de cumplir satisfactoriamente con la prestación ofrecida (MINSa, 2011).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico** elaborado por Jhony Nahún Chinchay Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Buenas prácticas de distribución

- Primera dimensión: **Aseguramiento de la calidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del embalaje	¿Cuándo recibió sus medicamentos, el embalaje se encontró en condiciones óptimas de calidad: limpio, sellado y cierre intacto?	4	4	4	
Apilamiento estable	¿En el vehículo observó que los embalajes estuvieron establemente apilados que no permitan deterioro al contenido?	4	4	4	
Documentación trazable	¿Antes del proceso de la descarga le presentó los documentos trazables factura, guía de remisión, registro sanitario y protocolo?	4	4	4	
Registros de temperatura	¿Al entregarle los medicamentos registró y le mostró la temperatura y humedad relativa según dispositivo de control?	4	4	4	
Procedimientos operativos	¿Los personales hicieron uso de los POEs, instructivos y/o etiquetas para resolver cualquier incidencia?	4	4	4	
Formatos para registros	¿En primera instancia existió disponibilidad de los formatos para el registro de devoluciones, quejas o reclamos?	4	4	4	
Embalaje en pallets	¿En todo momento los embalajes se encontraron almacenados sobre pallets de plástico?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Personal de transporte**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal suficiente	¿Se presentó al establecimiento un conductor y un personal de reparto para la entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Identificación	¿Los personales se presentaron a su establecimiento con su fotocheck de identificación?	4	4	4	
Uso de uniforme	¿Los personales se presentaron con el uniforme que los identifica con la empresa?	4	4	4	
Uso de EPP	¿Los equipos de protección personal: casco, faja, zapato de punta de acero fueron usados durante la descarga de productos?	4	4	4	
Higiene del personal	¿Los personales se presentaron limpios y con adecuada higiene?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Infraestructura del transporte**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo de climatización	¿Existió funcionalidad del equipo de climatización durante la entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Elementos del container	¿El interior del container contó con material aislamiento térmico, cortina PVC y pallets de plástico?	4	4	4	
Rótulos de prohibiciones	¿El vehículo de transporte conservó los rótulos de las prohibiciones de comer, beber y fumar?	4	4	4	
Dispositivos de temperatura	¿Existió funcionalidad en los dispositivos de control de temperatura?	4	4	4	
Elementos de seguridad vial	¿El vehículo de transporte estuvo implementada con extintor, conos de tráfico y caja de herramientas?	4	4	4	
Kit de contingencias	¿El vehículo de transporte estuvo implementada con kit antiderrame de medicamentos y botiquín de primeros auxilios?	4	4	4	
Zonas delimitadas	¿Se respetaron las zonas delimitadas de almacenamiento dentro del furgón?	4	4	4	
Orden y limpieza	¿El interior del container se encontraron en óptimas condiciones de limpieza y debidamente ordenado?	4	4	4	

Lima, 18 de octubre del 2023



D.T. Medy Fiorella Ventura Quiroga
 Director Técnico
 COFP N° 17252 - RNE N° 495
 Firma del evaluador
 DNI 45822251

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo adecuado	¿Considera que el proceso de recepción, devoluciones y/o retiro de sus medicamentos fue en un tiempo adecuado?	4	4	4	
Proceso correcto	¿El personal de transporte desarrolló correctamente el proceso de recepción, devoluciones y/o retiro productos?	4	4	4	
Resolución de incertidumbres	¿El personal de transporte resolvió inmediatamente las incertidumbres presentadas?	4	4	4	
Comunicación de quejas	¿El personal de transporte derivó inmediatamente a dirección técnica las quejas y reclamos suscitados?	4	4	4	
Internamiento de medicinas	¿El personal de transporte realizó el internamiento de medicamentos en el área que Ud. lo solicitó?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento técnico	¿El personal de transporte demostró conocimiento técnico sobre el proceso recepción, devoluciones y/o retiro de medicamentos?	4	4	4	
Prioridad en atención	¿El personal de transporte priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	4	4	4	
Información clara y precisa	¿La información proporcionada fue clara y precisa en relación a los productos entregados y a los documentos que lo sustentan?	4	4	4	
Comunicación fluida	¿El personal de transporte mantuvo una comunicación fluida de tal manera que no originaron errores?	4	4	4	
Adecuado resguardo	¿El personal efectuó el sistema de seguridad del transporte para garantizar adecuado resguardo de los medicamentos?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acuerdo	¿Las entregas de sus medicamentos fueron en las fechas y horas acordadas?	4	4	4	
Compromiso	¿Cuándo el personal de transporte se comprometió hacer algo, lo cumplió?	4	4	4	
Confianza	¿La actitud del personal de transporte le inspiró confianza?	4	4	4	
Responsabilidad	¿El personal de transporte mostró en todo momento responsabilidad en mantener la calidad del producto?	4	4	4	
Operatividad	¿Durante la estadía, funcionó correctamente el vehículo transporte?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	¿El trato del personal de transporte fue cordial, con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
Tolerancia	¿El personal de transporte fue tolerante y respetó los distintos puntos de vistas o sugerencias?	4	4	4	
Disposición de ayudar	¿El personal de transporte estuvo dispuesto a ayudarlo cuando lo solicitó?	4	4	4	
Comprensión	¿Existió comprensión cuando solicitó reprogramación de entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Aclaración	¿El personal de transporte se asegura que comprendió completamente una explicación dada?	4	4	4	

Lima, 18 de octubre del 2023



G.T. Mary Fiorella Ventura Quiroga
 Director Técnico
 COPE Nº 17252 - RNE Nº 436
 Firma del evaluador
 DNI 45822251

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VENTURA QUIROGA, MERY FIORELLA DNI 45822251	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 16/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
VENTURA QUIROGA, MERY FIORELLA DNI 45822251	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 15/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
VENTURA QUIROGA, MERY FIORELLA DNI 45822251	TITULO DE ESPECIALISTA EN QUIMICO FARMACEUTICO ESPECIALISTA EN REGULACION FARMACEUTICA Y EVALUACION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Fecha de diploma: 06/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/07/2014 Fecha egreso: 27/11/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
VENTURA QUIROGA, MERY FIORELLA DNI 45822251	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
VENTURA QUIROGA, MERY FIORELLA DNI 45822251	TÍTULO DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 28/11/2022 TIPO: <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 15/09/2023 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año 4 Meses 3 Días	UNIR MÉXICO MÉXICO

5.3. Tercer Juez



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Erick Alexis Ramos Solari
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Jefe de control de calidad
Institución donde labora:	Laboratorios SMA. S.A.C.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestro en Aseguramiento de la calidad

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Buenas prácticas de distribución
Autor:	Jhony Nahún Chinchay Cáceres
Procedencia:	Cuestionario adaptado.
Administración:	Director técnico del establecimiento farmacéutico
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana
Significación:	El cuestionario de Buenas prácticas de distribución está enfocado en las 3 siguientes dimensiones: Aseguramiento de la calidad, personal de transporte e infraestructura del transporte. El objetivo de esta medición es determinar la relación entre las buenas prácticas de distribución y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable: Satisfacción en el director técnico
Autor:	Jhony Nahún Chinchay Cáceres
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Director técnico del establecimiento farmacéutico
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ambito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana
Significación:	El cuestionario de la segunda variable satisfacción en el director técnico está compuesto de 4 dimensiones que son: Capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía. El objetivo de esta medición es determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023.

4. Soporte teórico

Buenas prácticas de distribución: Estándar de la calidad que contempla una serie de actividades de control durante el proceso de comercialización y distribución con el objetivo de asegurar las propiedades del producto farmacéutico (OMS, 2020)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal / Buenas prácticas de distribución	Aseguramiento de la calidad	Centrado a establecer estándares de calidad mediante documentaciones técnicas que permita mantener las condiciones óptimas del producto en todo su trayecto de distribución (MINSa, 2015).
	Personal de transporte	Es el recurso humano necesario del establecimiento que posea inducción, capacitación y calificación necesaria sobre el aseguramiento de la calidad y temas relacionados a las buenas prácticas de distribución y almacenamiento (MINSa, 2015).
	Infraestructura del transporte	Está orientada a las unidades móviles y su implementación de materiales, equipos e instrumentos que avalen la conservación de los productos internados (MINSa, 2015).

Satisfacción en el director técnico: Gizaw et al. (2022) definen como la medición de resultados del servicio tras la interacción entre el proveedor de medicamentos y el químico farmacéutico del establecimiento.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal / Satisfacción en el director técnico	Capacidad de respuesta	Orientado a la destreza y cualidad del trabajador en cumplir con sus funciones para proveer atención frente a una necesidad en un tiempo aceptable (MINSa, 2011).
	Empatía	Refleja la aptitud para comprender las inquietudes, requerimientos y atenderlas apropiadamente las insuficiencias específicas (MINSa, 2011).
	Seguridad	Representa la solidez técnica y operativa del trabajador generando confianza al usuario (MINSa, 2011).
	Fiabilidad	Facultad de cumplir satisfactoriamente con la prestación ofrecida (MINSa, 2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Buenas prácticas de distribución y satisfacción en el director técnico** elaborado por Jhony Nahún Chinchay Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Buenas prácticas de distribución

- Primera dimensión: **Aseguramiento de la calidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre el aseguramiento de la calidad y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del embalaje	¿Cuándo recibió sus medicamentos, el embalaje se encontró en condiciones óptimas de calidad: limpio, sellado y cierre intacto?	4	4	4	
Apilamiento estable	¿En el vehículo observó que los embalajes estuvieron establemente apilados que no permitan deterioro al contenido?	4	4	4	
Documentación trazable	¿Antes del proceso de la descarga le presentó los documentos trazables factura, guía de remisión, registro sanitario y protocolo?	4	4	4	
Registros de temperatura	¿Al entregarle los medicamentos registró y le mostró la temperatura y humedad relativa según dispositivo de control?	4	4	4	
Procedimientos operativos	¿Los personales hicieron uso de los POEs, instructivos y/o etiquetas para resolver cualquier incidencia?	4	4	4	
Formatos para registros	¿En primera instancia existió disponibilidad de los formatos para el registro de devoluciones, quejas o reclamos?	4	4	4	
Embalaje en pallets	¿En todo momento los embalajes se encontraron almacenados sobre pallets de plástico?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Personal de transporte**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre el personal de transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal suficiente	¿Se presentó al establecimiento un conductor y un personal de reparto para la entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Identificación	¿Los personales se presentaron a su establecimiento con su fotocheck de identificación?	4	4	4	
Uso de uniforme	¿Los personales se presentaron con el uniforme que los identifica con la empresa?	4	4	4	
Uso de EPP	¿Los equipos de protección personal: casco, faja, zapato de punta de acero fueron usados durante la descarga de productos?	4	4	4	
Higiene del personal	¿Los personales se presentaron limpios y con adecuada higiene?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Infraestructura del transporte**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la relación entre la infraestructura del transporte y la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo de climatización	¿Existió funcionalidad del equipo de climatización durante la entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Elementos del container	¿El interior del container contó con material aislamiento térmico, cortina PVC y pallets de plástico?	4	4	4	
Rótulos de prohibiciones	¿El vehículo de transporte conservó los rótulos de las prohibiciones de comer, beber y fumar?	4	4	4	
Dispositivos de temperatura	¿Existió funcionalidad en los dispositivos de control de temperatura?	4	4	4	
Elementos de seguridad vial	¿El vehículo de transporte estuvo implementada con extintor, conos de tráfico y caja de herramientas?	4	4	4	
Kit de contingencias	¿El vehículo de transporte estuvo implementada con kit antiderrame de medicamentos y botiquín de primeros auxilios?	4	4	4	
Zonas delimitadas	¿Se respetaron las zonas delimitadas de almacenamiento dentro del furgón?	4	4	4	
Orden y limpieza	¿El interior del container se encontraron en óptimas condiciones de limpieza y debidamente ordenado?	4	4	4	

Lima, 20 de octubre del 2023



Erick Alexis Ramos Solari
 QUIMICO FARMACEUTICO
 CQFP 21805
 Firma del evaluador
 DNI 44323596

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo adecuado	¿Considera que el proceso de recepción, devoluciones y/o retiro de sus medicamentos fue en un tiempo adecuado?	4	4	4	
Proceso correcto	¿El personal de transporte desarrolló correctamente el proceso de recepción, devoluciones y/o retiro productos?	4	4	4	
Resolución de incertidumbres	¿El personal de transporte resolvió inmediatamente las incertidumbres presentadas?	4	4	4	
Comunicación de quejas	¿El personal de transporte derivó inmediatamente a dirección técnica las quejas y reclamos suscitados?	4	4	4	
Internamiento de medicinas	¿El personal de transporte realizó el internamiento de medicamentos en el área que Ud. lo solicitó?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento técnico	¿El personal de transporte demostró conocimiento técnico sobre el proceso recepción, devoluciones y/o retiro de medicamentos?	4	4	4	
Prioridad en atención	¿El personal de transporte priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	4	4	4	
Información clara y precisa	¿La información proporcionada fue clara y precisa en relación a los productos entregados y a los documentos que lo sustentan?	4	4	4	
Comunicación fluida	¿El personal de transporte mantuvo una comunicación fluida de tal manera que no originaron errores?	4	4	4	
Adecuado resguardo	¿El personal efectuó el sistema de seguridad del transporte para garantizar adecuado resguardo de los medicamentos?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Fiabilidad**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acuerdo	¿Las entregas de sus medicamentos fueron en las fechas y horas acordadas?	4	4	4	
Compromiso	¿Cuándo el personal de transporte se comprometió hacer algo, lo cumplió?	4	4	4	
Confianza	¿La actitud del personal de transporte le inspiró confianza?	4	4	4	
Responsabilidad	¿El personal de transporte mostró en todo momento responsabilidad en mantener la calidad del producto?	4	4	4	
Operatividad	¿Durante la estadía, funcionó correctamente el vehículo transporte?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción en el director técnico

- Primera dimensión: **Empatía**
- Objetivos de la Dimensión: **Determinar la satisfacción en el director técnico en establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2023**

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato cordial	¿El trato del personal de transporte fue cordial, con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
Tolerancia	¿El personal de transporte fue tolerante y respetó los distintos puntos de vistas o sugerencias?	4	4	4	
Disposición de ayudar	¿El personal de transporte estuvo dispuesto a ayudarlo cuando lo solicitó?	4	4	4	
Comprensión	¿Existió comprensión cuando solicitó reprogramación de entrega de sus medicamentos?	4	4	4	
Aclaración	¿El personal de transporte se asegura que comprendió completamente una explicación dada?	4	4	4	



Erick Alexis Ramos Solari
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 COFP: 21805
 Firma del evaluador
 DNI 44323596

Lima, 20 de octubre del 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMOS SOLARI, ERICK ALEXIS DNI 44323596	BACHILLER EN CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA Fecha de diploma: 21/07/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/04/2014 Fecha egreso: 22/03/2016	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
RAMOS SOLARI, ERICK ALEXIS DNI 44323596	QUÍMICO FARMACÉUTICO Y BIOQUÍMICO Fecha de diploma: 08/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
RAMOS SOLARI, ERICK ALEXIS DNI 44323596	MAESTRO EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Fecha de diploma: 22/02/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 10/10/2020 Fecha egreso: 03/04/2022	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU

Anexo 8. Confiabilidad

V1. Buenas prácticas de distribución

DT	V1: Buenas Prácticas de distribución																			
	D1: Aseguramiento de la calidad							D2: Personal transporte					D3: Infraestructura del transporte							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4
4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3
6	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
7	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4
8	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4
10	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
11	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
12	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
13	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
14	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
15	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4
16	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
17	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5
18	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
19	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
20	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4
21	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
22	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
24	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
25	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	20

V2. Satisfacción en el director técnico

DT	V2: Satisfacción en el director técnico																			
	D1: Cap. de respuesta					D2: Seguridad					D3: Fiabilidad					D4: Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3
2	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4
3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	3	3	2	4
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	2	3	3	5	4	4	4	3	4
6	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4
7	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4
8	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	3	3	4
9	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3
10	4	4	3	2	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4
11	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5
13	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
15	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
16	5	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5
17	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	2	3	2	3	5	4	4	4	3	4
18	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3
19	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5
20	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	5	4	4	3	4
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5
22	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	2	2	3	3	5	4	3	3	3	4
23	4	4	5	2	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
24	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
25	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	20

Anexo 9. Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N (p \times q) Z^2}{N - 1 \times e^2 + (p \times q) Z^2}$$

$$n = \frac{104 (0.5 \times 0.5) \times 1.96^2}{104 - 1 \times 0.05^2 + (0.5 \times 0.5) 1.96^2}$$

$$n = 82$$

Anexo 10. Interpretación de los coeficientes de correlación Rho de Spearman

Magnitud del coeficiente de correlación	Interpretación
0.00 – 0.10	Correlación insignificante
0.10 – 0.39	Correlación débil
0.40 – 0.69	Correlación moderada
0.70 – 0.89	Correlación fuerte
0.90 – 1.00	Correlación muy fuerte

Fuente: Schober & Schwarte (2018)

Anexo 11. Base de datos

b	V1: Buenas Prácticas de distribución																				V2: Satisfacción en el director técnico																				
	D1: Aseguramiento de la calidad							D2: Personal transporte					D3: Infraestructura del transporte								D1: Cap. de respuesta					D2: Seguridad					D3: Fiabilidad					D4: Empatía					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	
2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	
3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3
4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5
5	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	
7	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	3	3	2	4	
8	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	
9	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	5	4	2	2	4	4	4	4	3	2	5	4	4	3	2	5	3	4	4	4		
10	4	4	4	2	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
11	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2		
12	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3		
13	4	4	4	3	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	2	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	
15	4	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4		
16	4	4	3	2	3	3	4	5	2	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4		
17	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	3	3	4		
18	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4			
19	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	3	3	1	2	2	3		
20	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4		
21	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4		
22	5	5	5	3	2	5	5	5	2	5	3	4	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5		
23	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4		
24	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4		
25	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3		
26	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4		
27	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4		
28	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4		
29	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	2	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4		
31	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4		
32	5	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4		
33	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	
34	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3		
35	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5			
36	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	
37	4	2	2	2	1	2	2	4	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2		
38	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4		
39	4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4		
40	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4		
41	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4		

b	V1: Buenas Prácticas de distribución																			V2: Satisfacción en el director técnico																				
	D1: Aseguramiento de la calidad						D2: Personal transporte					D3: Infraestructura del transporte								D1: Cap. de respuesta					D2: Seguridad					D3: Fiabilidad					D4: Empatía					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
42	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5		
43	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
44	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
45	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	
46	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	
47	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
48	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	
49	4	4	4	4	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	2	3	2	3	5	4	4	3	4	
50	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
51	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
52	4	4	4	4	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3
53	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	
54	4	4	4	4	2	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	
55	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	
56	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
57	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
58	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	2	5	4	5	5	4	4	3	4		
59	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	3	3	4	
60	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
61	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
62	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	3	5		
63	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5		
64	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
65	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	5	4	3	3	4	
66	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
67	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	5		
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4		
69	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
70	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4		
71	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	
72	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	
73	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
74	5	5	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
75	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	
76	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	5	3	2	4		
77	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	
78	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
79	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	
80	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	2	4	
81	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
82	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3		