



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Cuba Ramos Ruth del Pilar (ORCID: 0000-0003-1618-2024)

ASESOR:

Dr. Chávez Leandro Abner (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi mamá, María Ramos, para mi eres la mejor gestora pública que hay. No pudiste estudiar este posgrado por educar a tus hijas, pero ahora quiero que sepas que todo tu sacrificio no es en vano, eres mi mejor ejemplo, mamá y funcionaria pública.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque sin Él nada sería. A mi esposo, Victor, compartir las horas de clase a tu lado fue el mejor apoyo que pude encontrar, gracias por tu amor y comprensión. A la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Abner Chávez Leandro por su vocación y entrega a la enseñanza.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de Autenticidad

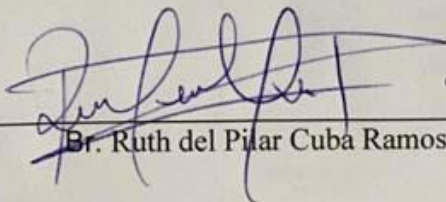
Declaratoria de autenticidad

Yo, Ruth del Pilar Cuba Ramos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45938315, respectivamente, con la tesis titulada Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 14 de setiembre del 2020



Br. Ruth del Pilar Cuba Ramos

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.1.1. Enfoque	11
2.1.2. Tipo	11
2.1.3. Diseño	11
2.2. Variables, operacionalización	12
2.2.1 Variables	12

2.2.1 Operacionalización	13
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.3.1 Población	14
2.3.2 Muestra	14
2.3.3 Muestreo	15
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Métodos de análisis de datos	15
2.6. Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
3.1. Resultados descriptivos	16
3.1.1 Buenas prácticas de almacenamiento	16
3.1.2 Satisfacción del paciente	17
3.2. Resultados inferenciales	18
3.2.1 Bondad de ajuste	18
3.2.2 Análisis de la variabilidad de respuesta	18
3.2.3 BPA-PF en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios	18
3.2.4 BPA-PF en la dimensión humana del paciente del Hospital San Juan de Dios	19
3.2.5 BPA-PF en la dimensión técnico-científico del paciente del Hospital San Juan de Dios	20
3.2.6 BPA-PF en el entorno del paciente del Hospital San Juan de Dios	31

IV. Discusión	22
V. Conclusiones	23
VI. Recomendaciones	24
Referencias	25
Anexos	29
Anexo 1: Matriz de consistencia	29
Anexo 2: Instrumentos	32
Anexo 3: Alfa de cronbach	37
Anexo 4: Validez del instrumento	40
Anexo 5: Base de datos para prueba piloto	49
Anexo 6: Ficha técnica de los instrumentos	53
Anexo 7: Tablas de distribución de frecuencias	54
Anexo 8: Curvas de COR	56
Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de tesis	60
Anexo 10: Pantallazo de software Turnitin	61
Anexo 11: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	62
Anexo 12: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable BPA-PF	13
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción del paciente	14
Tabla 3: Prueba de bondad de ajuste de las BPA-PF en la Satisfacción del paciente	18
Tabla 4: La Pseudo R2 de la variable BPA-PF y las dimensiones de la Satisfacción del paciente	18
Tabla 5: Presentación de los coeficientes de las BPA-PF y la Satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019	19
Tabla 6: Presentación de los coeficientes de las BPA-PF y la dimensión Humana	19
Tabla 7: Presentación de los coeficientes de las BPA-PF y la dimensión técnico-científico	20
Tabla 8: Presentación de los coeficientes de las BPA-PF en la dimensión entorno	20

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de Buenas prácticas de Productos Farmacéuticos en el Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019	16
Figura 2: Nivel de Buenas prácticas de Productos Farmacéuticos por dimensiones en el Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019	16
Figura 3: Nivel de la satisfacción del paciente en la farmacia del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019	17
Figura 4: Nivel de satisfacción del paciente por dimensiones en el Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019	17

RESUMEN

El presente trabajo se realiza con el fin de determinar si existe un impacto de las buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco en el año 2019. La investigación desarrollada fue de tipo básico, no experimental con un diseño correlacional causal en un enfoque cuantitativo, utilizando un método hipotético deductivo, para determinar el nivel de incidencia de las buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos en la satisfacción del paciente. Para los resultados nos apoyamos en el software SPSS v25, de los cuales hicimos el análisis estadístico e inferencial. La muestra tomada fue en dos grupos, un grupo de trabajadores de la farmacia del hospital y otro de los pacientes que reciben el servicio de la farmacia, los cuales fueron 23 encuestados y 70 encuestados respectivamente.

El instrumento fue una encuesta a través de un cuestionario que se validó a través de expertos y se dio la confiabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo para el instrumento que mide la variable buenas prácticas de almacenamiento un coeficiente mayor a 0.9 y para la variable satisfacción del paciente mayor a 0.7, estos coeficientes indican que la confiabilidad se encuentra en un rango de confiabilidad de aceptable a excelente. Con los instrumentos se pudo hacer una medición de las variables a través de sus dimensiones e indicadores. Los resultados para incidencia de la variable independiente sobre la satisfacción del paciente fueron de 3.8%, siendo mayor la incidencia en las dimensiones de la satisfacción con resultados de hasta 41% en la dimensión humana, esto a través de los índices de Nagelkerke.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, buenas prácticas de almacenamiento, producto farmacéutico.

ABSTRACT

The present work is carried out in order to determine if there is an impact of good pharmaceutical storage practices on the satisfaction of the patient of the San Juan de Dios-Pisco Hospital in the year 2019. The research developed was of a basic type, not The present work is carried out in order to determine if there is an impact of the good practices of storage of pharmaceutical products in the satisfaction of the patient of the Hospital San Juan de Dios-Pisco in the year 2019. The research developed was of basic type, not Experimental with a causal correlational design in a quantitative approach, using a hypothetical deductive method, to determine the level of incidence of good pharmaceutical storage practices in patient satisfaction. For the results we rely on the SPSS v25 software, of which we did the statistical and inferential analysis. The sample taken was in two groups, a group of hospital pharmacy workers and another of the patients receiving the pharmacy service, which were 23 respondents and 70 respondents respectively.

The instrument was a survey through a questionnaire that was validated through experts and reliability was given through Cronbach's alpha coefficient, obtaining a coefficient greater than 0.9 for the instrument that measures the variable good storage practices and for the Patient satisfaction variable greater than 0.7, these coefficients indicate that the reliability is in a range of reliability from acceptable to excellent. With the instruments it was possible to make a measurement of the variables through their dimensions and indicators. The results for the incidence of the independent variable on patient satisfaction were 3.8%, the incidence on satisfaction dimensions being higher with results of up to 41% on the human dimension, this through the Nagelkerke indices.

Keywords: Patient satisfaction, good storage practices, pharmaceutical product.

I. Introducción

Las buenas prácticas de almacenamiento en el Art. 22, recalcaron que es obligación de los establecimientos farmacéuticos, estar certificados en buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos (en adelante BPA-PF), en pro de preservar productos en su calidad, hasta el usuario final (paciente), siendo la Autoridad nacional del medicamento y sus órganos desconcentrados los encargados de otorgar los certificados según la Ley 29459 “Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios”, El Hospital San Juan de Dios-Pisco (en adelante HSJD-Pisco) tiene el servicio de Farmacia, donde apreció la realidad que se vive, siendo una farmacia pública; la cual tiene como finalidad que la población tenga acceso a las medicinas, que forma parte de las políticas públicas; no cuenta con certificación de BPA-PF, siendo esta muy importante, se apreció la incomodidad en los pacientes, según Da Costa, Carvente, Dos Santos, Cardoso Gomes, y Fischer de Toledo (2017), dijeron que la satisfacción del paciente de una institución Pública crea credibilidad y confianza en la población de la administración Pública, de la misma manera según Torres-González y León-Manco (2015) dijeron que la satisfacción del paciente es el reflejo del cumplimiento de la dispuesto como lineamientos para la atención, es por tal motivo el interés de estudio del presente trabajo.

La realidad problemática que se observó en la farmacia del HSJD-Pisco es que la farmacia no ha certificado las BPA-PF, según el artículo 4 del D.S N° 016-2011/SA Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (2011) los medicamentos tiene que ser de calidad, seguros y eficaces el cumplimiento de las buenas prácticas nos garantizan el mantenimiento de esa calidad, y estas pueden ser determinantes en la satisfacción del paciente, ya que una parte importante en su satisfacción con respecto al servicio es el producto que recibe y como lo recibe -todas las condiciones-, las normas y lineamientos existen, pero muchas veces es el mismo estado a quien le cuesta cumplir, por las diferentes limitaciones entre ellas la ya institucionalizada burocracia. En los antecedentes nacionales sobre las BPA-PF y la satisfacción del paciente han sido tomadas como precedentes para el estudio de investigación.

Cochachi (2015) según su tesis “Nivel de conocimiento sobre las BPA-PF y la correlación con el grado de cumplimiento en las farmacias” cuyo fin fue determinar el nivel

sobre lo que se conoce de las BPA-PF y su relación con el nivel de cumplimiento en farmacias. Este trabajo se hizo mediante el diseño no experimental, descriptivo correlacional, sostenido sobre una metodología hipotético deductivo con un enfoque cuantitativamente, en el cual se determinó que la correlativa es alta.

Melgarejo (2015) según este trabajo sobre “Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos dentro de la estrategia para la reducción de la tuberculosis” cuyo fin de investigación es indicar lo importante que es cumplir la norma de las BPA de medicinas, formando parte de la estrategia en la disminución de los casos de tuberculosis. El método que utilizó fue el hipotético deductivo, con un diseño correlacional, y llegó a la conclusión de que la BPA y la estrategia para la disminución de la TBC tienen una relación directa.

Torres y Yañez (2015) según su tesis “Caracterización de la gestión normatizada de las BPA de medicamentos en establecimientos farmacéuticos privados de la Dirección de Salud V Lima Ciudad Perú” tuvo el objetivo de identificar la característica de una gestión normativa de las BPA-PF en farmacias privadas. Así mismo su tipo de metodología fue descriptiva, tuvo un diseño no experimental transversal. En la gestión normativa de las BPA-PF, nombró las siguientes conclusiones y resultados más resaltantes: La Técnica, es una dimensión que se singulariza por tener en el almacenamiento un 38,0 % de incumplimiento y un cumplimiento parcial de 52,0 %; de igual manera a nivel documentario se incumple en un 36,0 % y un cumplimiento parcial de 44,0 %. En procedimientos se incumple en un 46,6 % y un cumplimiento parcial de 43,4 %. En la dimensión de recursos humanos presenta en la función y responsabilidad un incumplimiento de 48,0 % y un cumplimiento parcial 32,0 %.

Alegría (2018) según su tesis “Evaluación del Proceso de Almacenamiento de los Productos Farmacéuticos y Dispositivos Médicos – Hospital de baja complejidad Vitarte” tuvo como fin conocer si se cumplía con las BPA-PF y dispositivos médicos, usando una metodología de investigación cualitativa de tipo descriptivo, bibliográfico y teórica, dio como resultado a través de la guía aplicada en el análisis de las BPA-PF al servicio de farmacia en el hospital de complejidad baja en vitarte, y determinó que el servicio tiene que mejorar algunos ítems que no requieren de un elevado presupuesto para que puedan ser cumplidos, ya que dependen del personal que presta el servicio.

Tejada (2015) en su tesis “Plan de Calidad para la Atención de los Servicios de Salud en la Satisfacción de los Pacientes Beneficiarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa” tuvo como meta establecer la influencia de la estrategia de calidad en la atención de los servicios de salud para la satisfacción de los pacientes del SIS del Hospital Santa Rosa – 2015. Con un método hipotético-deductivo; enfocado cuantitativamente, aplicada y pre experimental con un grupo. Tuvo un corte longitudinal y experimental como diseño, encontrando que la estrategia de calidad en la atención de los servicios de salud, ha tenido un impacto positivo en la satisfacción de pacientes del SIS del Hospital Santa Rosa.

Zambrano (2016) mediante su tesis “Nivel de satisfacción del paciente de salud mental al recibir asesoría legal en el hospital Edgardo Rebagliati Martins”, tuvo como fin conocer el grado de complacencia del enfermo de salud mental, al obtener un asesoramiento legal en el mismo Hospital. Utilizó una investigación descriptivo simple, transversal; y los resultados obtenidos del estudio determinaron que, los enfermos requieren de una atención más completa para la satisfacción del paciente.

Barrientos (2018) en su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos”, el fin de este estudio fue encontrar si hay conexión entre la variable Calidad de atención y la variable satisfacción del usuario del servicio de farmacia. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional. Llegó a la conclusión general que la variable de calidad en la atención influye para que los de los usuarios del servicio de farmacia sean satisfechos.

Ramírez (2016) según su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas” que buscó establecer la conexión entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, usando un método descriptivo correlacional, El resultado principal de esta investigación fue que mientras mejor es el servicio que se brinda, la satisfacción de los pacientes es mayor.

Los antecedentes internacionales tomados en cuenta para la realización de este trabajo de investigación, fueron de gran ayuda para afinar el objetivo del presente estudio. Sillero y Zabalegui (2018) en su artículo titulado “Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio” tuvo como su fin indagar sobre la seguridad y la complacencia en los pacientes y su interacción con el cuidado de los enfermeros en el

perioperatorio. Se usó el análisis multinivel como método para investigación, con un corte transversal, de diseño correlacional, obteniendo como resultados que las incidencias adversas aumentan, si los enfermeros se sienten insatisfechos en su trabajo, no comprometidos profesionalmente y con una menguada disposición en la participación de los asuntos en su unidad. Mientras, las incidencias adversas son menores cuando los enfermeros cumplen con los cuidados en el postoperatorio. La investigación determinó que la complacencia del paciente fue buena y sin relación con la atención de los enfermeros.

Battistia, Brancoa, Aquino, y De Oliveira (2019) en su publicación “Perfil de servicio y satisfacción de usuarios de El Servicio Móvil de Atención de Emergencia (SAMU)” tuvo como Objetivo el conocimiento del perfil de atención y satisfacción de los pacientes atendidos por el Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU), el método que se llevó a cabo fue de corte transversal, a través de 854 atenciones que se realizaron con los equipos de Soporte Avanzado de Vida (SAV) del SAMU de Porto Alegre/RS, y llegó a la conclusión que el de tipo clínico sobresale de las demás atenciones, y los usuarios revelan que se sienten satisfechos con el servicio que se brinda, ya que considera que este atiende de forma resolutiva a la población.

Martínez y Abad Segura (2019) en la publicación de su artículo “Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español” buscó encontrar los indicadores principales del SNS (Servicio Nacional de Salud) español que influyen en la satisfacción del paciente tanto con SNS, el médico de familia y el médico especialista, el método que se empleo fue la relaciones medias de cada comunidad autónoma dadas a cada indicador, publicadas por el Ministerio de Sanidad, teniendo como conclusiones que las políticas de sanidad aumentar el número de médicos especialistas, fortalecer la cirugía ambulatoria, dar más acceso al tratamiento hospitalario, vigilar por la efectividad de las intervenciones quirúrgicas, fiscalización de las infecciones hospitalarias y regular la emisión de recetas de fármacos a través del uso de alternativas para aumentar la satisfacción del paciente.

Para el presente trabajo, se determinó el problema general siendo esta ¿Qué impacto tienen las BPA-PF en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019?, también se determinó los problemas específicos, el primero ¿Qué impacto tiene las BPA-PF en la dimensión humana del paciente del Hospital San Juan de Dios?, la segunda ¿Qué impacto las BPA-PF en la dimensión técnico-científico de la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios?, la tercera ¿Qué impacto las BPA-PF en el entorno de la

satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios?, los estudios conceptuales y teóricos de las variables en el presente trabajo de investigación, se obtiene el marco teórico. Para la variable de BPA-PF tenemos:

Bajo Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA documento técnico Manual de BPA-PF, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros (2015) se conceptualiza a las buenas prácticas de almacenamiento como un compendio de preceptos, que tiene como finalidad tener en cuenta las condiciones de fabricación, tanto de temperatura como humedad, de esa forma garantizamos la continuidad de la calidad del producto farmacéutico hasta el usuario final (paciente), ya que para la comercialización estos deben ser seguros, eficaces y de calidad, De Lima Magalhães, de Almeida, Luiza, Barbosa y Guimarães (2019) nos aportan que los paciente deben sentirse seguros con los procesos que se maneja para su atención, y BPA-PF también son conjuntos de procesos.

Para el estudio de la variable es necesario tener en cuenta que según Decreto Supremo N° 014-2011/SA Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos (2011), donde se clasifican los establecimientos farmacéuticos, este se categoriza como una farmacia de un establecimiento de salud, si bien conocemos que existe la Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA documento técnico Manual de BPA-PF, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros (2015), pero por clasificación de establecimiento farmacéutico se tomara la norma aprobada mediante, Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM.- Manual de BPA-PF y Afines (1999), la cual da nacimiento a la guía de inspección, de la cual se tomaron las siguientes dimensiones: Local e instalaciones, Organización interna, Personal, Servicios generales, Técnicas de manejo.

Cuando hablamos de la dimensión de local e instalaciones, según el artículo 15 de la Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM.- Manual de BPA-PF y Afines (1999), los establecimiento farmacéuticos deben estar ubicados de forma independiente, las instalaciones deben guardar las características necesarias, para que la cadena de la calidad del productos farmacéutica no se pierda, a través del control de temperatura, del material del cual ha sido construido el inmueble que albergara el establecimiento farmacéutico que están puedan permitir la fácil limpieza, y guardando la seguridad requeridas, el tamaño del

establecimiento farmacéutico tiene que tener la capacidad para almacenar el volumen de rotación del productos, y a la vez esta sea fácil de identificar (letrero).

En la dimensión organización interna, donde tomaremos el artículo 14 de la Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM.- Manual de BPA-PF y Afines (1999), en esta dimensión nos permite organizar la oficina farmacéutica de modo que el espacio, orden, áreas y recursos materiales, dan forma a la organización interna, teniendo criterio técnicos en mantenerla distancia entre los estantes, para facilitar la limpieza, teniendo el título del Director técnico visible, contando con la lista de productos farmacéuticos, la cual es importante para el abastecimiento de medicamentos esenciales, teniendo las áreas debidamente delimitadas, si cuenta con productos controlados (estupefacientes y psicotrópicos) tener una área bajo llave, como está dispuesto en la norma antes mencionada, ya que son sustancias fiscalizadas, si cuenta con productos farmacéuticos de condiciones de almacenamiento especiales es necesario tener refrigeradora, contar con los materiales necesarios como: ventiladores, aire acondicionado, material de limpieza y termómetro o termohigrómetro para dar las condiciones descrita en los rótulos de productos.

En la dimensión de personal el artículo 35 de la Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM.- Manual de BPA-PF y Afines (1999), nos hace hincapié en la importancia del personal para el cumplimiento de las buenas prácticas, ya que un personal instruido y capacitado, tendrá todas las herramientas para llevar con éxito las BPA. Un establecimiento farmacéutico debe contar con un Director Técnico, el personal técnico que se encuentra en el establecimiento debe tener el título que lo acredite como tal, además debe pasar por la inducción, y después puede cumplir con todo el conocimiento de causa lo establecido por la norma, el personal debe contar con exámenes médicos, para garantizar las medidas sanitarias, dispensando los productos farmacéuticos respetando su condición de venta.

En la dimensión de servicios generales, tomaremos el artículo 17 de la Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM.- Manual de BPA-PF y Afines (1999), donde menciona la importancia de una adecuada limpieza y mantenimiento a las instalaciones eléctricas, estantes y parihuelas, para evitar plagas, permitiendo solo el ingreso a personal autorizados de esa forma podemos darle seguridad, evitar tener material inflamable y teniendo recargado los extintores, no solo tener los extintores, si no que el personal sepa manipularlos en caso de amago de fuego, para poder llevar un correcto mantenimiento es mejor llevar un

programa, para que este nos sirva como ayuda para cada mantenimiento sea programados y ejecutado.

En la dimensión de técnicas de manejo en el artículo 29 de la Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM.- Manual de BPA-PF y Afines (1999), aquí nos menciona el orden que deben llevar los producto farmacéuticos (alfabéticamente, laboratorio, forma farmacéutica) para poder ubicarlos rápidamente, tanto para dispensar como para realizar inventarios, estos deben llevarse periódicamente, el orden de los productos farmacéuticos también tiene que ser respetando el orden establecido según FIFO (el primero que ingresa es el primero que sale) y FEFO (el primero que expira es el primero que sale); además se debe contar con material adecuado para primeros auxilios y emergencia toxicológica, el establecimiento farmacéutico debe tener los libros oficiales de control de estupefacientes y productos psicotrópicos los cuales tienen que estar visados, además de contar con un libro de ocurrencias.

Se debe verificar en el momento de recepcionar y validar de la receta, que su contenido tenga la siguiente información, en forma clara: El nombre del profesional que prescribe su número de colegiatura, así también el nombre con la dirección del establecimiento de salud, los cuales tienen que estar impresos o sellados, nombres, apellidos y la edad del paciente, nombre del producto con su DCI (denominación común internacional), forma farmacéutica y concentración, posología, indicando el modo de administración, así como la el tiempo de tratamiento e indicaciones, lugar, fecha en que expide y expira la receta, también el sello y firma de que prescribe. En la entrega de los productos farmacéuticos este no debe esta maltratado (roto, derramado)

Debe de contar con Procedimientos Operativos con aprobación y validación con sus formatos respectivos para: - Recepción, - Almacenamiento,-Dispensación y/o expendio de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, así como el - Manejo de productos farmacéuticos sujetos a presentación balance (Estupefacientes y/o Psicotrópicos), -Manejo de productos farmacéuticos psicotrópicos para la lista IVB, -Control de retiro y destrucción de medicamentos vencidos, deteriorados, con observaciones sanitarias y otros., - Reclamos, devoluciones y canjes, - Inventario de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, - Limpieza y sanitización de las áreas del establecimiento farmacéutico, -Capacitación del personal.

De la variable Satisfacción del Paciente, Cakmak y otros (2018) nos dice que una persona se convierte en paciente, cuando requiere de una atención en salud, para poder conceptualizar esta variable tomaremos la idea de algunos autores; Motloba, Ncube, Makwakwa, y Machete (2018) la satisfacción es un estado emocional alcanzado por el paciente, donde ha evaluado el servicio o producto recibido, en contra de sus expectativas Bahrampur y Zolala (2005) nos comparte que los pacientes son las mejores fuente de información sobre calidad y cantidad de servicios en salud prestados, según Díaz (2002) el paciente es el eje principal, la esencia de la atención en salud; a su vez Cecilia , Camejo, Artagaveytia, Hernández, y Delgado (2018) que esa importancia del paciente ha hecho que cada vez nos preocupemos por medir su satisfacción, de cuan aceptable para él es la atención que se le brinda, siendo la satisfacción del paciente el termómetro perfecto, Al-Abri y Al-Balushi (2014) la satisfacción del paciente se puede conceptualizar el indicador de medida el cual es otorgado por el paciente, Torcson (2005) nos dice que muchas veces pasa que el paciente no se sienten calificados para juzgar la calidad técnica.

Bickmore y Merkley (2016) recomienda utilizar la satisfacción del paciente como la medida que dara el equilibrio, teniendo en cuenta a Fenton, Jerant, Bertakis y Franks (2012) los pacientes satisfechos en la atención en salud son más adherentes a dar recomendaciones por parte del paciente, Ahmad y otros (2011) nos sostiene que la satisfacción del paciente está determinado por la interacción de dos factores, lo que espera el paciente y la experiencia de los servicios reales, Tawil, Iskandar y Salameh (2015) nos comenta sobre el interes cada ves crece mas en poder medir la satisfacción del paciente, es por eso que ha habido un incremento en el financiamiento para la investigación, Chang y Chang (2012) nos menciona que la satisfacción del paciente se usa ampliamente para diagnosticar la calidad del servicio en la atención brindada, en este caso del servicio de farmacia. Para el estudio de esta variable hemos tenido a bien estudiar sus dimensiones, la forma más precisa para poder obtener resultados de interés en el servicio de farmacia, teniendo en cuenta los planteamientos de Arteta y Palacio (2018), Dueñas (2012), Donabedian (1990) para el presente estudio hemos seleccionado las siguientes dimensiones: Humana, Técnico-científico y Entorno.

En la dimensión humana Higioka, Martins, y Martinello (2019); López Ronquillo, Rodríguez León, y Castillo Orueta, (2019), señalan que es importante para satisfacción del paciente, ya que es aquí donde existe una interacción directa del paciente y el personal de salud, Donabedian (1990) menciona que aspectos como la cultura y las costumbres de la

población decretar lo adecuado en las transacciones paciente-proveedor, es por tal motivo que la parte humana toma una alta relevancia en la satisfacción del usuario, Aiken, y otros (2018) señalan que el respeto que percibe el paciente al ser atendido por el personal de salud, hace que se vea reflejada esta dimensión, también debemos considerar que los la apariencia del personal de salud, la imagen que proyecta, el cómo viene vestido, el uniforme que usa, si puede el paciente diferenciar cual es el personal de salud, hace que este se sienta satisfecho con la atención recibida (Freire de Carvalho, y otros 2018).

En la dimensión técnico-científico, Donabedian (1990) tiene que ver con la relación que existe entre la asistencia que se presta, el avance de la ciencia y la capacitación continua de los profesionales, que implica la ejecución y cumplimiento de los procesos con destrezas, refiere que en lo que localmente puede intervenir en cómo se hace la evaluación de la atención técnica, están las diferencias en la disponibilidad y las cualidades de los recursos humanos.

En la dimensión entorno, Donabedian (1990) lo definió como el cerco de la atención, las cualidades del medio en el cual se da la atención del paciente, que las hacen admisible. No se puede aceptar, casi intuitivamente, que lo que se estima aceptable o deseable en este aspecto, varía dependiendo de la sociedad. Lau, Nurul, Siew-Yen y Wong (2018) menciona que esto se debe en parte a las diferencias en riqueza material y en nivel de vida. De forma más elemental, lo admisible del ambiente en que se brinda la atención del paciente, y está en función también de la idiosincrasia que determina lo que es bueno o es correcto. Ejemplos son la separación de las mujeres de los hombres, o de los enfermos de sus familiares en la atención.

La justificación de esta investigación está dada por un objetivo definido, con propósitos significativos para su elaboración. Hernández, Fernández, Baptista (2014). La justificación teórica de este trabajo se da en la contribución que se dará al conocimiento de las variables buenas prácticas de almacenamiento y satisfacción del paciente. Tomando en cuenta las dimensiones de cada una de ellas, confrontando el conocimiento abordado por investigadores citados en el marco teórico, con el único fin de resolver un problema, reflexionado sobre ello y buscando su solución. La justificación de la metodología de este trabajo se da en base al uso de procedimientos estandarizados, con instrumentos así mismo con análisis e inferencia en los resultados que nos dará la posibilidad de tener una observación gráfica de nuestras variables en términos estadísticos, los cuales podrán ser

tomados en cuenta en futuras investigaciones. La justificación técnica se da en base a las variables estudiadas, sobre todo en las buenas prácticas de almacenamiento, dado que esta la que determinara una buena satisfacción en el paciente, toda vez que esta variable determina una buena calidad de servicio.

En el presente trabajo de investigación se plantea como objetivo general determinar el efecto que tiene las BPA-PF en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019 y como objetivos específicos tiene: primero determinar el impacto que tiene las BPA-PF en la dimensión humana del paciente del Hospital San Juan de Dios, segundo determinar el impacto que tiene las BPA-PF en la dimensión técnico-científico del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019, tercero. Determinar el impacto que las BPA-PF en el entorno del paciente del Hospital San Juan de Dios.

Se planteó como hipótesis general que Las BPA-PF producen un efecto en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019 y como Hipótesis específicas se plantea: primero si las BPA-PF tienen un impacto en la dimensión humana del paciente del Hospital San Juan de Dios, segundo si las BPA-PF tienen un impacto en la dimensión técnico-científico del paciente del Hospital San Juan de Dios, tercero si las BPA-PF tienen un impacto en el entorno del paciente del Hospital San Juan de Dios.

II. Método

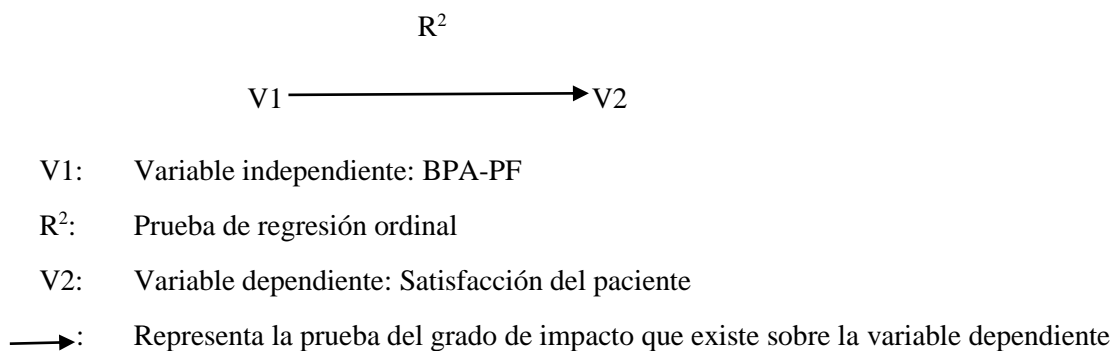
2.1. Enfoque, tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque

Para esta investigación decidimos darle un enfoque cuantitativo, dado que se recolectarán datos para analizarlos con la estadística, buscando la prueba de las hipótesis que se han planteado, en base a la cuantificación numérica contrastando así la teoría. Hernández (2018), de la misma manera Gómez (2012), dice que el enfoque cuantitativo se mueve en los números de los resultados de los instrumentos, para codificarlos.

2.1.2. Tipo

Este trabajo de investigación es de tipo básico, no experimental, dado que busca indagar sobre el impacto que tienen las BPA-PF en la satisfacción del paciente del HSJD-Pisco, 2019. Sánchez y Reyes (2015), señala que este tipo de investigación busca nuevos conocimientos, sin objetivos prácticos específicos. Su intención es recoger información de la realidad para nutrir el conocimiento de la ciencia. El esquema es el siguiente:



2.1.3. Diseño

Correlacional causal es el diseño de esta investigación dado que buscaremos inferir el impacto de la variable independiente sobre la dependiente. Este diseño describe las relaciones que existe en uno o varios grupos, primeramente, definiendo las variables en estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Mejía (2005) afirma que la variable tiene la propiedad de variar por lo que podemos representar a los fenómenos o eventos de la realidad, esto ayuda al investigador para poder darles valores diferentes.

Definición conceptual de las BPA-PF

Las BPA-PF son el conjunto de normativas que dan los procedimientos operativos y requisitos, al cual deben dar cumplimiento todo establecimiento farmacéutico que fabrica, importa, exporta, almacena, comercializa o distribuye productos farmacéuticos, o dispositivos médicos y/o productos sanitarios, con el objetivo de dar garantías de condiciones y características óptimas en el almacenamiento, primordialmente de los productos que están en el mercado nacional las cuales por su naturaleza química/o física necesitan de una condición especial para su preservación, (Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA documento técnico Manual de BPA-PF, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros 2015), estas se ven evaluadas en las siguientes dimensiones: Local e instalaciones, Organización interna , Personal, Servicios generales y Técnicas de manejo

Definición operacional de las BPA-PF

Para operar la variable de las BPA-PF, la medimos mediante 5 dimensiones; a) Local e instalaciones con (03) indicadores, b) Organización interna con (04) indicadores y c) Personal con (03) indicadores, d) Servicios generales con (02) indicadores, e) Técnicas de manejo con (03) indicadores. Estos indicadores se miden teniendo el cuestionario con escala politómica (Likert) a 5 opciones de respuesta.

Definición conceptual de la satisfacción del paciente

Es la medida del resultado de la correlación entre el paciente y los profesionales de la salud (De los Ríos Castillo & Ávila Rojas, 2004), estas se ven evaluadas en las siguientes dimensiones: humana, técnico-científico y entorno.

Definición operacional de la satisfacción del paciente

Para operar la variable satisfacción del paciente, la medimos mediante 4 dimensiones; a) humana con dos (03) indicadores, b) técnico-científico (02) indicadores, c) entorno con un (03) indicadores. Estos indicadores se miden teniendo el cuestionario con escala politómica (Likert) a 5 opciones de respuesta.

2.2.1 Operacionalización

Esta parte se argumenta en las definiciones operacionales y conceptuales de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 1
Operacionalización de la variable BPA-PF

Dimensiones:	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
Local e instalaciones	Infraestructura	1,2,3,4,5 y 6	Nunca (1)	Malo 23-31
	Señalización	7 y 8		Regular 32-40
	Ambientación	9,10,11 y 12		Bueno 41-49
	Orden	13,16 y 19		
Organización interna	Espacio	14 y 15	Casi Nunca (2)	Malo 18-24
	Áreas	17,18,20	A Veces (3)	Regular 25-31
	Recursos materiales	21,22 y 23		Bueno 32-38
	Competencias	24,25 y 28		Casi siempre (4)
Personal	Capacitación	26 y 27		Siempre (5)
	Higiene y salud	29 y 30	Bueno 26-32	
	Servicios generales	Seguridad y Mantenimiento	31,32,33,34 y 35	
Limpieza y Sanitización		36 y 37	Regular 15-20	
Documentación		45,47,48,49 y 56	Bueno 21-26	
Técnicas de manejo	Control	45,47,48,49 y 56		Malo 28-36
		38,39,41,42,43,44,46, 51,54,55 y 57		Regular 37-45
	Dispensación	50,52 y 53		Bueno 46-54

Tabla 2
Operacionalización de la variable Satisfacción del paciente

Dimensiones:	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Humana	Atención	1 y 2	Nunca (1)	Insatisfecho 13-16
	Respeto	3 y 4		
	Apariencia del Personal	5 y 6	Casi Nunca (2)	Poco satisfecho 17-20 Satisfecho 21-24
Técnico-Científica	Eficacia	9,11,12,13y 14	Casi siempre (4)	Insatisfecho 14-18 Poco satisfecho 19-23
	Información	7,8 y 10	Siempre (5)	Satisfecho 24-28
	Limpieza	15 y 16		Insatisfecho 8-13
Entorno	Ambientación	17 y 18		Poco satisfecho 14-19
	Seguridad	19 y 20		Satisfecho 20-25

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

La población ha sido compuesta por 2 grupos, el primero por todos los trabajadores de la farmacia del HSJD-Pisco, y el segundo por los pacientes atendidos en la farmacia del.

2.3.2 Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) la muestra es la representación de la población, con las mismas características y propiedades. Tomando esta definición hemos seleccionado para el primer grupo a los 23 trabajadores de la farmacia del HSJD-Pisco y para el segundo grupo 70 pacientes que concurren a la farmacia del HSJD-Pisco.

2.3.3 Muestreo

Para este trabajo, el muestreo realizado fue no aleatorio (selectivo), ya que para el primer grupo se tomaron a todos los trabajadores del servicio de farmacia del Hospital San Juan de Dios, y para el segundo grupo hemos tomado aleatoriamente a 70 pacientes que llegaron en el transcurso del día a la farmacia del hospital en estudio.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la medición de las variables se hizo uso de la encuesta como instrumento a través del cuestionario. Para la variable BPA-PF el cuestionario con escala politomica ordinal tipo likert con cinco variedades de respuesta, constó de 52 ítems, 5 dimensiones; a) Local e instalaciones con (12) ítem, b) Organización interna con (11) ítem, c) Personal con (07) ítem, d) Servicios generales con (07) ítem, e) Técnicas de manejo con (15) ítem Para la satisfacción del paciente se usó un cuestionario con escala politomica ordinal tipo likert con cinco variedades de respuesta, consta de veinte (20) ítems, para medir tres dimensiones: a) Humana, con 06 ítems, b) Técnico-científico, (08) ítems y c) Entorno, (06) ítems. El cuestionario se realizó de manera individual con un máximo de 2 personas y el tiempo estimado de respuesta de 15 minutos, para la primera variable y 8 minutos para la segunda variable, el cuestionario fue adaptado del cuestionario desarrollado por Joel Donato Barrientos Valdez y Verónica Ramírez Saavedra.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para este trabajo se hizo uso del análisis de frecuencias de los resultados mostrados en la tabla y su figura de barras, el análisis estadístico inferencial de regresión ordinal donde se destaca la bondad de ajuste, la prueba de variabilidad y la prueba paramétrica para comprobar las hipótesis propuestas. Para este análisis tuvimos la ayuda a través del Programa SPSS versión 25 (software).

2.6. Aspectos éticos

Torres (2014) dice que la ética es el aprendizaje orientada a la naturaleza humana, en sus acciones frente a la vida social desde una mirada de enfoque moral. En este lineamiento protejo la identidad de los encuestados que ayudaron a este estudio. Se hace respetar el derecho del autor enmarcados en las normas internacionales APA. Asimismo, se procede a una prueba realizada por el sistema de TURNITIN implementado.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1 Buenas prácticas de almacenamiento

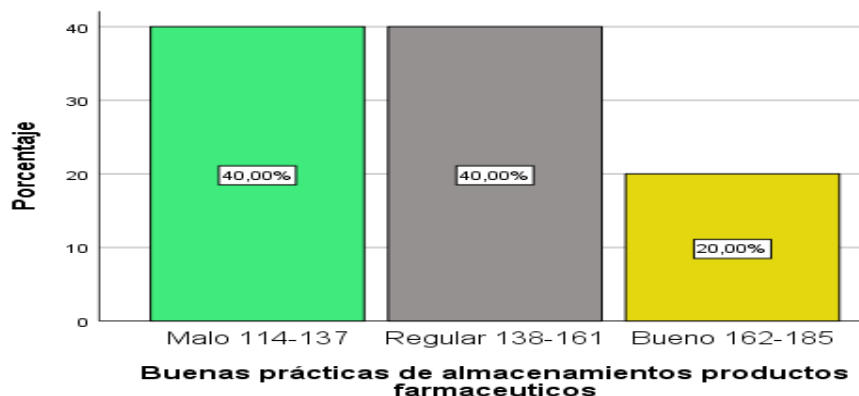


Figura 1. Nivel de Buenas prácticas de Productos Farmacéuticos en el Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019.

De los resultados que se representan en la figura 1 y la tabla 9 del anexo 7, se evidencia un **regular** nivel de Buenas prácticas de almacenamiento en el Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019 con 40%, el nivel **alto** con 20% y con un 40% el nivel **malo**

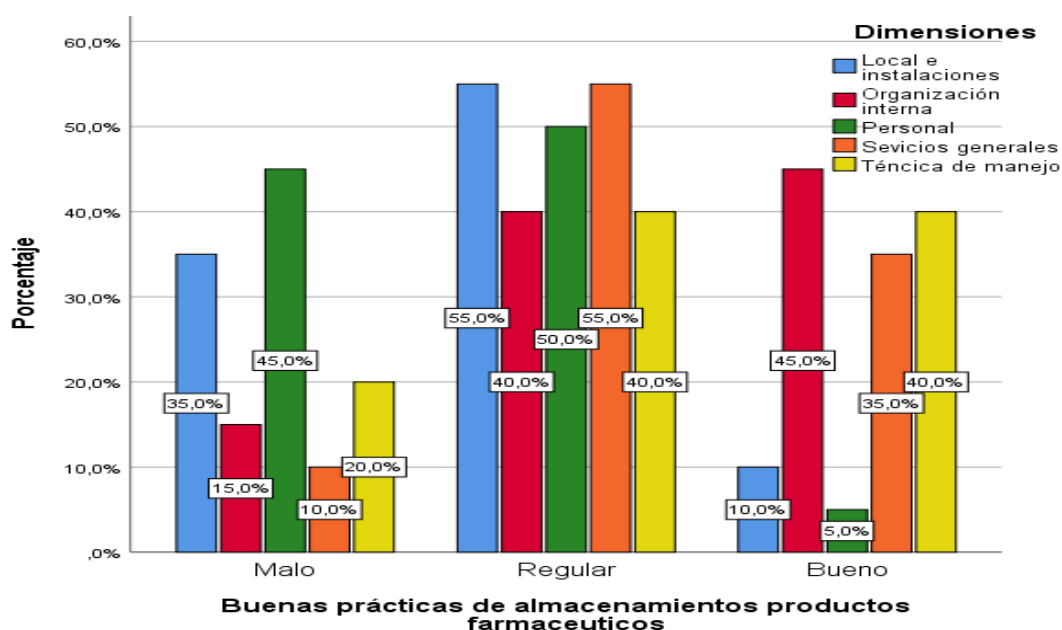


Figura 2. Nivel de Buenas prácticas de Productos Farmacéuticos por dimensiones en el Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019

De los resultados se observa en la figura 2 y en la tabla 10 del anexo 7, que la tendencia se mantiene dado que en el nivel **regular** sobresale local e instalaciones y servicios generales

con un 55% seguido de personal con 50%; luego la organización interna sobresale en el nivel alto con 45% y técnica de manejo con 40%.

3.1.2 Satisfacción del paciente

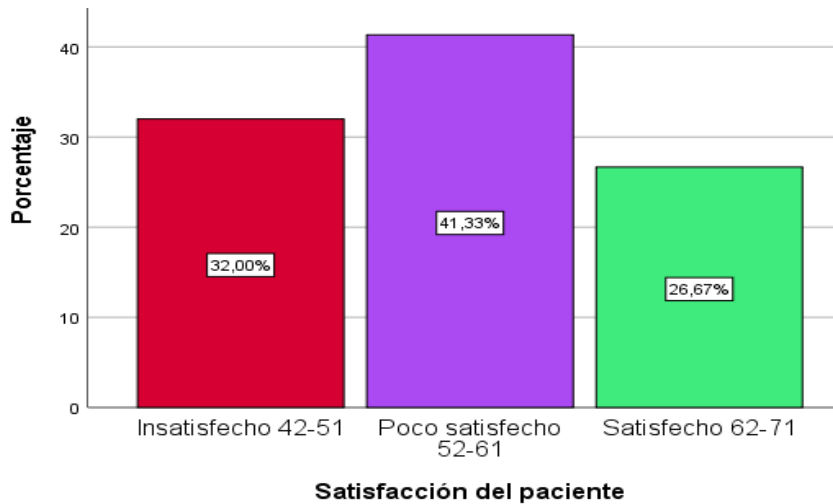


Figura 3: Nivel de la satisfacción del paciente en la farmacia del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019

De los resultados representan la figura 3 y la tabla 11 del anexo 7, se infiere que existe un mayor dominio del rango poco satisfecho con 41.33%, seguido por el rango insatisfecho con 32% y satisfecho con 26.67%.

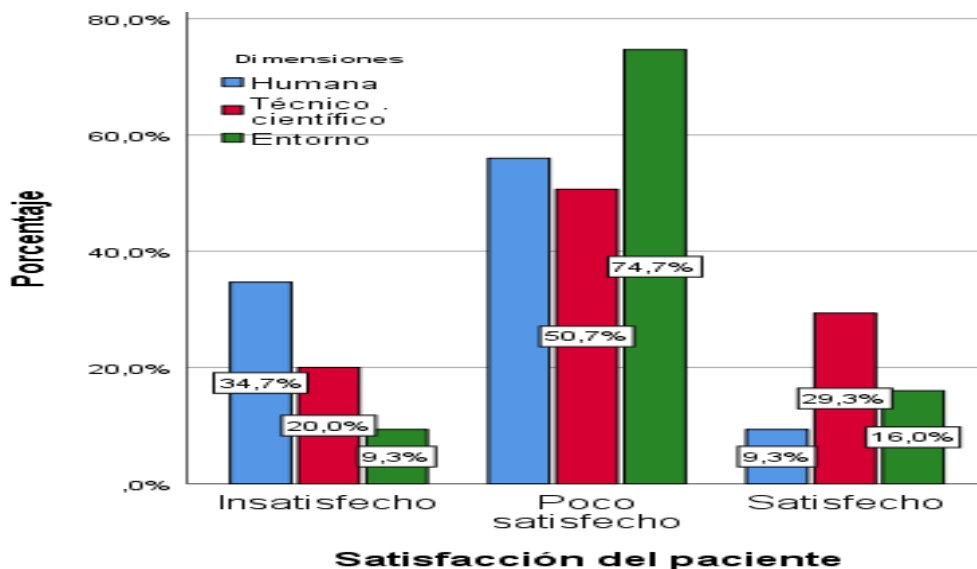


Figura 4 Nivel de satisfacción del paciente por dimensiones en el Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019

De la figura 4 y la tabla 12 del anexo 7, se puede observar que existe un mayor dominio de la dimensión entorno con un 74,7% en el nivel **poco satisfecho**, seguido de la dimensión humana con casi 56%, y la dimensión técnico-científico con 50.7%. en el mismo rango.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1 Bondad de ajuste

Tabla 3

Prueba de bondad de ajuste de las BPA-PF en la Satisfacción del paciente

BPA en productos farmacéuticos en	Bondad de ajuste	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Satisfacción del paciente	Pearson	5.711	2	0.058
Dim. Humana	Pearson	0.992	2	0.609
Dim. Técnico-científico	Pearson	1.921	2	0.383
Dim. Entorno	Pearson	3.548	2	0.170

La bondad de ajuste que se muestran en la tabla 7 nos da resultados con p : 0.058, 0.609, 0.383, 0.170 $> \alpha$: 0.05, lo cual indica que se acepta que el modelo es aplicable no solo para la constante.

3.2.2 Análisis de la variabilidad de respuesta

Tabla 4

La Pseudo R2 de la variable BPA-PF y las dimensiones de la Satisfacción del paciente

Pseudo R cuadrado BPA en productos farmacéuticos en	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Satisfacción del paciente	0.033	0.038	0.016
Dim. Humana	0.362	0.411	0.211
Dim. Técnico-científico	0.065	0.075	0.033
Dim. Entorno	0.039	0.047	0.022

La variabilidad en la Satisfacción del paciente debido a la incidencia de las BPA-PF, es de 3.8%. A nivel de las dimensiones la variabilidad es mayor con coeficientes de 41%, 7.5%, 4.7%, de acuerdo con la prueba Pseudo R2 por el índice Nagelkerke.

3.2.3 BPA-PF en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios.

Hipótesis general

H_0 . Las BPA-PF no tienen un impacto en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019

H₁. Las BPA-PF tienen un impacto en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019

Tabla 5

Presentación de los coeficientes de las BPA-PF y la Satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SATP1 = 1,00]	-1.459	1.039	1.973	1	0.160	-3.495	0.577
	[SATP1 = 2,00]	-0.382	0.990	0.149	1	0.700	-2.323	1.559
	[BPRAC1=1,00]	-0.673	1.186	0.323	1	0.570	-2.997	1.650
Ubicación	[BPRAC1=2,00]	-0.920	1.187	0.602	1	0.438	-3.246	1.405
	[BPRAC1=3,00]	0 ^a			0			

De la tabla 5, el coeficiente de Wald: 0.602 punto de corte 4, $0.602 < 4$ por tanto, no existe incidencia de las BPA-PF en la Satisfacción del paciente, y $p: 0.438 > \alpha: 0.05$ se acepta H₀: Las BPA-PF no tienen un impacto en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019.

3.2.4 BPA-PF en la dimensión humana del paciente del Hospital San Juan de Dios.

Hipótesis específica 1

H₀. Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión humana

H₁. Las BPA-PF tienen un impacto en la dimensión humana

Tabla 6

Presentación de los coeficientes de las BPA-PF y la dimensión Humana

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[HUMA1 = 1]	-3.922	1.435	7.471	1	0.006	-6.735	-1.110
	[HUMA1 = 2]	-1.125	1.159	0.941	1	0.332	-3.397	1.147
	[BPRAC1=1,00]	-4.026	1.554	6.715	1	0.010	-7.072	-0.981
Ubicación	[BPRAC1=2,00]	-2.523	1.416	3.178	1	0.075	-5.298	0.251
	[BPRAC1=3,00]	0 ^a			0			

De la tabla 6, el coeficiente de Wald: 3.178 punto de corte 4, $3.178 < 4$ por tanto, no existe incidencia de las BPA-PF en la dimensión humana, $p: 0.075 > \alpha: 0.05$ se acepta H₀: Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión humana.

3.2.5 BPA-PF en la dimensión técnico-científico del paciente del Hospital San Juan de Dios

Hipótesis específica 2

H₀: Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión técnico-científico

H₁: Las BPA-PF tienen un impacto en la dimensión técnico-científico

Tabla 7

Presentación de los coeficientes de las BPA-PF y la dimensión técnico-científico

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[TEC1 = 1]	-1.780	1.061	2.813	1	0.094	-3.860	0.300
	[TEC1 = 2]	0.583	0.970	0.361	1	0.548	-1.319	2.485
	[BPRAC1=1,00]	0.096	1.166	0.007	1	0.934	-2.189	2.381
Ubicación	[BPRAC1=2,00]	-0.983	1.189	0.683	1	0.408	-3.314	1.348
	[BPRAC1=3,00]	0 ^a			0			

De la tabla 7, el coeficiente de Wald: 0.683 punto de corte 4, $0.683 < 4$ por tanto, no existe incidencia de las BPA-PF en la dimensión técnico-científico, $p 0.408 > \alpha: 0.05$ se acepta H₀: Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión técnico-científico

3.2.6 BPA-PF en el entorno del paciente del Hospital San Juan de Dios

Hipótesis específica

H₀. Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión entorno

H₁. Las BPA-PF tienen un impacto en la dimensión entorno

Tabla 8

Presentación de los coeficientes de las BPA-PF en la dimensión entorno

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[ENTO1 = 1]	-2.987	1.222	5.977	1	0.014	-5.382	-0.592
	[ENTO1 = 2]	-0.096	0.984	0.010	1	0.922	-2.025	1.833
	[BPRAC1=1,00]	-0.818	1.209	0.458	1	0.499	-3.188	1.551
Ubicación	[BPRAC1=2,00]	-1.072	1.221	0.771	1	0.380	-3.465	1.321
	[BPRAC1=3,00]	0 ^a			0			

De la tabla 8, el coeficiente de Wald: 0.771 punto de corte 4, $0.771 < 4$ por tanto, no existe incidencia de las BPA-PF en la dimensión técnico-científico, $p 0.408 > \alpha: 0.05$ se acepta H_0 : Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión entorno

IV. Discusión

En la presente investigación se trabajó sobre la variable buenas prácticas de almacenamiento como la variable independiente y satisfacción del paciente como la variable dependiente; los datos se analizaron con el software SPSS V.25. De los resultados se puede observar en las figuras y tablas que la variable BPA-PF (en adelante BPA-PF) tiene un mayor porcentaje en el rango regular con el 40%, al igual que en el rango malo; y luego sigue el rango bueno con un 20%, lo cual nos muestra que el nivel para las BPA-PF es regular según la percepción de los trabajadores profesionales, esto puede decirse que es contrario o diferente a lo que señala Cochachi (2015), donde obtuvo valores que determinaron una correlación alta entre cumplimiento y conocimiento en BPA-PF, ya que nuestra muestra tomo a trabajadores técnicos y profesionales Químicos Farmacéuticos, y tenemos valores diferentes .

En la figura de las dimensiones observamos que dimensión local e instalaciones predomina en el rango regular con un 55%, lo mismo que servicios generales seguido de la dimensión personal con un 52%, y la dimensión organizacional 45% y técnica de manejo un 40%. Vemos en este domino de instalaciones y servicios generales que la percepción de los trabajadores es de mayor comodidad en infraestructura y servicios generales, también cabe resaltar la dimensión organizacional ya que, aunque tiene un porcentaje bajo, se encuentra en el nivel bueno con un 45% determinando así la organización del personal a pesar del nivel regular en BPA-PF.

Para la variable dependiente los resultados nos muestran que la percepción del paciente es de poca satisfacción con un 41.33%, siendo en nivel de satisfecho solo de 26.67%, el cual es el más bajo, si miramos los resultados por dimensiones el nivel entorno es mayor en el rango poco satisfecho y se mantiene la tendencia en el rango satisfecho con porcentaje por debajo del 30%, de esto podemos inferir que acorde con lo que señala Melgarejo (2015) las BPA-PF tienen una significativa influencia en la satisfacción del paciente, ya que en su estudio se determinó que a través del cumplimiento de esta normatividad se puede reducir casos de una enfermedad lo que se refleja en una de las dimensiones de la satisfacción del paciente.

A través de las pruebas pseudo R^2 se ha determinado que la variabilidad de la variable dependiente es de 3.8% de significancia, en esto podemos apreciar que la incidencia de las BPA-PF en la satisfacción del paciente es leve, pero existe.

V. Conclusiones

5.1 Las BPA-PF no tienen un impacto en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019

5.2. Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión humana

5.3. Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión técnico-científico

5.4. Las BPA-PF no tienen un impacto en la dimensión entorno

5.5 La gestión de la interoperabilidad no produce un efecto significativo en la dimensión e-democracia del gobierno electrónico de la DIGEMID

Los trabajadores del servicio de farmacia del Hospital San Juan de Dios, y de los pacientes atendidos en la farmacia, la cual no ha sido lo esperado, pero que me determina como profesional a seguir investigando cuales serían las causas que podrían estar influyendo, para que no se pueda notar el impacto de la normatividad en la satisfacción del usuario, dado que por mi experiencia profesional, la normatividad rige sobre un mejor servicio en relación a los productos que se brindan, lo cual debería estar relacionado con la satisfacción de los pacientes.

VI. Recomendaciones

Se recomienda hacer un estudio más profundo para solucionar el nuevo problema que se observó, el cual es que no se percibe una significancia de las BPA-PF en la satisfacción del paciente, lo que nos contradice a lo que se supondría sobre la estandarización de la farmacia en la normatividad reguladora de BPA-PF y que implicaría un impacto en la satisfacción del paciente.

Se recomienda a la gestión del Hospital, optimizar los procesos y romper las barreras burocráticas para que la farmacia pueda cumplir las BPA-PF y realizar un nuevo estudio que determine el impacto en la satisfacción del paciente.

Recomiendo hacer un estudio de las posibles causas u otros factores que afectan la relación entre la normatividad y la satisfacción del paciente.

Referencias

- Mavila Torres, C. D., & Olivares Yañez, H. N. (2015). *Caracterización de la gestión normatizada de las buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en establecimientos farmacéuticos privados de la Dirección de Salud V Lima Ciudad Perú, año 2013*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6689/Mavila_TCDR-Olivares_YHN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 29459 Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. (26 de Noviembre de 2009). Diario Oficial El Peruano. Peru , Peru.
- Ahmad, I., Nawaz, A., Khan, S., Khan, H., Rashid, M., & Khan, M. (2011). PREDICTORS OF PATIENT SATISFACTION. *Gomal Journal of Medical*.
- Aiken, L., Sloane, D., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *OMAN MEDICAL JOURNAL*.
- Alegría Huamani, Z. S. (2018). *Evaluación del Proceso de Almacenamiento de los Productos Farmacéuticos y Dispositivos Médicos - Hospital de baja complejidad Vitarte*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14482/Alegria_HZS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arteta-Poveda, L. E., & Palacio-Salgar, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Salud Pública*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Bahrampour, A., & Zolala, F. (2005). Patient satisfaction and related factors in Kerman hospitals. *Eastern Mediterranean Health Journal*.
- Barrientos Valdez, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos*.
- Bickmore, A., & Merkle, K. (2016). The Top Five Recommendations for Improving the Patient Experience. *Health Catalyst*.
- Cakmak, M., Kose, I., Zinzircioglu, C., Karaman, Y., Tekgul, Z., Pektas, S., . . . Bozkurt, P. (2018). Effect of video-based education on anxiety and satisfaction of patients undergoing spinal anesthesia. *Revista Brasileira de Anestesiologia*.
- Cecilia , C., Camejo, N., Artagaveytia, N., Hernández, A. L., & Delgado, L. (2018). Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”. *Rev. urug. med. interna*. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rumi/v3n1/2393-6797-rumi-3-01-23.pdf>

- Chang, W.-J., & Chang, Y.-H. (2012). Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Elsevier journal*.
- Cochachi, R. (2015). *Nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y su relación con el grado de cumplimiento en las farmacias*. distrito San Juan de Miraflores.
- Da Costa, M. A., Carvente, C. T., Dos Santos, V. N., Cardoso Gomes, M. L., & Fischer de Toledo, C. (2017). Socioeconomic profile and degree of satisfaction of patients attending Gastroenterology Outpatient Clinics of a University Institution. *Revista da escola de enfermagem*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v53/1980-220X-reeusp-53-e03436.pdf>
- De Lima Magalhães, F., de Almeida, I., Luiza, R., Barbosa, M., & Guimarães, M. (2019). Patient safety atmosphere in a teaching hospital. *Revista Gaúcha de Enfermagem*.
- De los Ríos Castillo, J. L., & Ávila Rojas, T. L. (2004). Some considerations in the analysis of the concept: satisfaction of patient. *Investigación y Educación en Enfermería - Medellín, Vol. XXII N.º 2*. Obtenido de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/2953/2642>
- Decreto Supremo N° 014-2011/SA Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. (27 de julio de 2011). Diario Oficial El Peruano. Lima.
- Decreto Supremo N° 016-2011/SA Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. (27 de Julio de 2011). Diario Oficial El Peruano. Lima.
- Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios. *Revista de Calidad Asistencial*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X02774708>
- DONABEDIAN, A. (1990). LA DIMENSIÓN INTERNACIONAL DE LA EVALUACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD. *Salud Pública de México*.
- Dueñas. (2012). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*.
- Fenton, J., Jerant, A., Bertakis, K., & Franks, P. (2012). A National Study of Patient Satisfaction, Health Care Utilization, Expenditures, and Mortality. *The Cost of Satisfaction*.
- Freire de Carvalho, J., Pereira dos Santos, M., Vieira, J., Lanty, A., Correia, R., & Bahia, J. (2018). Evaluation of the safety and satisfaction of rheumatic patients with accelerated infliximab infusion. *Advances in Rheumatology*.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6ta edición). Santa Fe: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Higioka, A. S., Martins, J. M., & Martinello, F. (2019). Evaluation of the clinical analysis service provided to an emergency department. *J Bras Patol Med Lab*.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2017). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*.
- Lau, B.-T., Nurul, A.-R., Siew-Yen, N., & Wong, S.-N. (2018). Satisfaction of patients receiving value added-services compared to traditional counter service for prescription refills in Malaysia. *Pharmacy Practice, 16*(1).
- López Ronquillo, J. J., Rodríguez León, A., & Castillo Orueta, M. L. (2019). User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. *Horiz. sanitario vol.18 no.1*.
- Martínez, V., & Abad Segura, E. (2019). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
- Motloba, P., Ncube, O., Makwakwa, L., & Machete, M. (2018). Patient waiting time and satisfaction at a Tertiary Dental School. *SADJ Vol 73 No. 6*.
- Neves, R., Vieira, D., Peixoto, J., Gurgel, S., & Porfírio, S. (2018). Evaluation of satisfaction of users assisted by prehospital mobile emergency care service. *Saúde em Debate, 42*(116).
- Orlando, M. C. (2015). *Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos dentro de la estrategia para la reducción de la tuberculosis en los distritos de El Cercado de Lima y La Victoria. 2015*. Lima y La Victoria.
- Paez, S., Calloni, J., Bianciotti, A., Banchio, L., & Scharff, L. (2018). *Modelo de interoperabilidad entre sistemas para trazabilidad de procesos internos de la industria cárnica empleando nuevas tecnologías de identificación*. San Francisco. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/67913/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perpinya, R., & Cid, P. (2018). Los portales de archivos españoles: transparencia, interoperabilidad y orientación a los usuarios. *Revista Española de Documentación Científica*. Obtenido de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1018/1618>
- R.M. N° 585-99-SA/DM.- Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines. (04 de diciembre de 1999). Diario Oficial El Peruano .
- Ramírez Saavedra, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas*. Yurimaguas.
- Reginatto Battistia, G., Branco, A., Aquino Caregnato, R. C., & De Oliveira, M. M. (2019). Profile of service and satisfaction of users of the Mobile Emergency Care

- Service (SAMU). *Revista Gaúcha de Enfermagem*. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rngen/v40/en_1983-1447-rngen-40-e20180431.pdf
- Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA documento técnico Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros. (02 de marzo de 2015). Diario Oficial El Peruano. Lima.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1662.pdf>
- Sillero, A., & Zabalegui, A. (2018). Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperatorio. *Revista latino-americana de Enfermagem*. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v27/es_1518-8345-rlae-27-e3142.pdf
- TAWIL, S., ISKANDAR, K., & SALAMEH, P. (2015). Pain management in hospitals: patients' satisfaction and related barriers . *Journal of Hospital Medicine*.
- Tejada Huamaní, L. (2015). *Plan de Calidad para la Atención de los Servicios de Salud en la Satisfacción de los Pacientes Beneficiarios del Seguro Integral de Salud del Hospital Santa Rosa*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20207/Tejada_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torcson, P. (2005). Patient Satisfaction: the Hospitalist's Role. *THE HOSPITALIST*.
- Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética* (Vol. 1era Edición). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381481.pdf>
- Torres-González, G. C., & León-Manco, R. (abril - junio de 2015). Nivel de satisfacción de los pacientes. *Estomatol Herediana*, 122. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
- Zambrano Toscano, R. J. (2016). *Nivel de satisfacción del paciente de salud mental al recibir asesoría legal en el hospital Edgardo Rebagliati Martins*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8296/Zambrano_TRJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019							
Autor: Ruth del Pilar Cuba Ramos							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué impacto tienen las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019?</p> <p>Problema específico:</p> <p>1. ¿Qué impacto tiene las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la dimensión humana del paciente del</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el impacto que tienen las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar el impacto que tiene las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la dimensión humana del paciente del Hospital</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1: Las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos tienen un impacto en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos tienen un impacto en la dimensión humana del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019</p>	Variable 1: Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
			Local e instalaciones	Infraestructura	1,2,3,4,5 y 6	Escala ordinal politómica	Malo 23-31
				Señalización	7 y 8		Regular 32-40
				Ambientación	9,10,11 y 12		Bueno 41-49
			Organización interna	Orden	13,16 y 19	Likert	Malo 18-24
				Espacio	14 y 15		Regular 25-31
				Áreas	17,18,20	Nunca (1)	Bueno 32-38
				Recursos materiales	21,22 y 23	Casi Nunca (2)	
			Personal	Competencias	24,25 y 28	A Veces (3)	Malo 12-18
Capacitación	26 y 27	Casi siempre (4)		Regular 19-25			
Higiene y salud	29 y 30	Siempre (5)		Bueno 26-32			

<p>Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019?</p> <p>2. ¿Qué impacto las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la dimensión técnico-científico del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019?</p> <p>3. ¿Qué impacto las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en el entorno del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019?</p>	<p>San Juan de Dios-Pisco, 2019</p> <p>2. Determinar el impacto que tiene las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la dimensión técnico-científico del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019</p> <p>3. Determinar el impacto que las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en el entorno del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019</p>	<p>2. Las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos tienen un impacto en la dimensión técnico-científico del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019.</p> <p>3. Las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos tienen un impacto en el entorno del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019.</p>	Servicios generales	Seguridad y Mantenimiento	31-35		Malo 9-14			
				Limpieza y Sanitización	36 y 37		Regular 15-20			
			Técnicas de manejo	Documentación	45;48,49		Malo 28-36			
				Control	38-44,51		Regular 37-45			
				Dispensación	47,50,52		Bueno 46-54			
			Variable 2: satisfacción del paciente							
			Dimensiones:	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
			Humana	Atención	1 y 2	Escala ordinal politómica Likert	Insatisfecho 13-16			
				Respeto	3 y 4		Poco satisfecho 17-20			
				Apariencia del Personal	5 y 6		Satisfecho 21-24			
			Técnico-Científica	Eficacia	9,11-14		Insatisfecho 14-18			
				Información	7,8 y 10		Poco satisfecho 19-23			
			Entorno				Nunca (1)	Satisfecho 24-28		
Limpieza	15 y 16	Casi Nunca (2)		Insatisfecho 8-13						
Ambientación	17 y 18	A Veces (3)		Poco satisfecho 14-19						
			Casi siempre (4)	Satisfecho 20-25						
	Seguridad	19 y 20	Siempre (5)							

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar	
<p>Tipo: Básico</p> <p>Alcance: Transeccional</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional causal</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población:</p> <p>La población estuvo conformada por todos los pacientes del Hospital San Juan De Dios y 23 trabajadores de la farmacia del Hospital San Juan De Dios.</p>	<p>Variable 1: Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Año: 2019.</p> <p>Adaptado de la guía de inspección para oficinas farmacéuticas</p> <p>Ámbito de Aplicación: Hospital San Juan de Dios</p> <p>Forma de Administración: individuales</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>-Tablas y figuras</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para determinar la prueba de hipótesis se aplicó chi-cuadrada para observar la dependencia de la variable.</p>	
	<p>Tipo de muestreo: no aleatorio</p> <p>Tamaño de muestra: 70 pacientes y 23 profesionales de salud conformada por 30</p>	<p>Variable 2: satisfacción del paciente</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Año: 2019.</p> <p>Adaptado de Joel Donato Barrientos Valdez</p> <p>Monitoreo: Permanente</p> <p>Ámbito de Aplicación: Hospital San Juan de Dios</p> <p>Forma de administración: individual</p>		

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario de “Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019”

La finalidad del cuestionario es conocer la percepción que usted tiene sobre el efecto de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios. Por ello, se solicita su colaboración, marcando con una (x) la alternativa más acertada de acuerdo a su criterio personal.

FECHA:

Categoría	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Puntaje	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE						
I	HUMANA	1	2	3	4	5
1	¿El personal muestra interés cuando Ud. consulta sobre su problema de salud?					
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?					
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?					
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?					
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado?					
6	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente aseado?					
II	TÉCNICO-CIENTÍFICO	1	2	3	4	5
7	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
8	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.					
9	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.					
10	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
11	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por el médico.					
12	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?					
13	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?					
14	¿Los productos que recibe se encuentran maltratados (rotos, derramados, sucios)?					
III	ENTORNO	1	2	3	4	5
15	La sala de espera de la farmacia está limpia					
16	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.					
17	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?					

18	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?					
19	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura?					
20	¿La farmacia cuenta con la presencia de policía y/o serenazgo)?					

Cuestionario de “Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios-Pisco, 2019”

La finalidad del cuestionario es conocer la percepción que usted tiene sobre el efecto de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en la satisfacción del paciente del Hospital San Juan de Dios. Por ello, se solicita su colaboración, marcando con una (x) la alternativa más acertada de acuerdo a su criterio personal.

Categoría	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Puntaje	1	2	3	4	5

BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS						
I	LOCAL E INSTALACIONES	1	2	3	4	5
1	¿Está ubicado en ambiente independientes o adecuadamente separado?					
2	¿El tamaño del establecimiento farmacéutico está de acuerdo con la variedad y volumen de productos a dispensar?					
3	¿Las paredes son de fácil limpieza?					
4	¿Los techos son de material que no permiten paso de rayos solares ni de acumulación de calor?					
5	¿Los pisos son de concreto, superficie lisa y nivelados?					
6	¿La puerta de ingreso al establecimiento brinda seguridad y es de fácil tránsito para el usuario, y para toda persona que esté relacionada con el establecimiento?					
7	¿Está debidamente identificado con letrero en la parte externa que identifique el nombre del establecimiento comercial precedido por la palabra Farmacia?					
8	¿Exhibe el horario de atención en un lugar fácilmente visible por el público?					
9	¿Cuenta con servicio higiénico separado, del área de almacenamiento?					
10	¿Cuenta con servicios de agua y luz?					
11	¿Tiene una adecuada iluminación?					
12	¿La temperatura es controlada, verificándose que se encuentra entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C?					
II	ORGANIZACIÓN INTERNA	1	2	3	4	5
13	¿En el área de dispensación se exhibe Copia legible del título profesional del Director Técnico del establecimiento?					

14	¿La distancia entre estantes facilita el movimiento del personal y la manipulación del producto?					
15	¿Tiene estantes y armarios en número suficiente para almacenar correctamente los productos, protegiéndolos de la luz solar?					
16	¿Hay productos colocados directamente en el piso?					
17	¿Hay vitrina con llave para almacenar estupefacientes y psicotrópicos sujetos a presentación de balance?					
18	¿Cuentan con un refrigerador para almacenar solo los productos farmacéuticos y dispositivos médicos que requieran?					
19	¿Tienen relación actualizada de productos que requieran condiciones especiales de almacenamiento?					
20	¿Tienen áreas debidamente separadas e identificadas para, recepción, dispensación y/o expendio, almacenamiento de productos, de productos controlados, administrativa, de baja o rechazados?					
21	¿Cuenta con Termómetro o termohigrómetro?					
22	¿Cuenta con Ventiladores, aire acondicionado u otro?					
23	¿Cuenta con Materiales de limpieza?					
III	PERSONAL	1	2	3	4	5
24	¿La farmacia cuenta con un director técnico?					
25	¿El personal técnico en farmacia cuenta con documento que lo acredite como tal?					
26	¿El personal nuevo es capacitado antes de iniciar su trabajo y se registra?					
27	¿El personal cuenta con capacitación permanente para la dispensación, expendio y almacenamiento?					
28	¿El personal expende o dispensa los productos farmacéuticos según su condición de venta?					
29	¿El personal viste ropas adecuadas a las labores que realiza?					
30	¿Se realiza un examen médico y/o de laboratorio periódicos al personal y Se documenta?					
IV	SERVICIOS GENERALES	1	2	3	4	5
31	¿Se permite solo el acceso del personal autorizado en el establecimiento?					
32	¿Se evita la acumulación de materiales combustibles como cajas de cartón?					
33	¿Cuentan con extintor con carga vigente?					
34	¿Se hace mantenimiento periódico de las instalaciones eléctricas?					
35	¿Se instruye al personal sobre el manejo y riesgo de materiales inflamables?					
36	¿Es adecuada la limpieza, orden y mantenimiento de Estantes, Pisos, Paredes y Techos?					
37	¿Cuentan con programas de fumigación y certificado de fumigación vigente?					

V	TÉCNICAS DE MANEJO	1	2	3	4	5
38	¿El orden de los productos en los anaqueles se han hecho en base a: Forma farmacéutica, Laboratorios fabricante, Orden alfabético, Clase terapéutica?					
39	¿Control de inventario es permanente o periódico?					
40	¿Los productos son dispensados teniendo en cuenta el sistema FIFO(primer que entra, primero que sale) y FEFO (el primero que expira es el primero que sale)?					
41	¿En el área de recepción se revisa el cumplimiento de las especificaciones sobre: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, mediato e inmediato, Registro Sanitario/Notificación Sanitaria Obligatoria, Condiciones de almacenamiento?					
42	¿Se verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga la siguiente información, en forma clara: Nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, así como nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada, Nombre, apellido y edad del paciente, Nombre del Producto con su denominación común internacional (DCI), Concentración y Forma farmacéutica, Posología, indicando número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento e indicaciones, Lugar y fecha de expedición y expiración de la receta, Sello y firma del prescriptor que la extiende?					
43	¿Se avisa a la GERESA/DIRESA o DIRIS cuando no se cumple la receta con los datos establecidos?					
44	¿Verifica en la receta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones?					
45	¿Mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber sido dispensado el producto?					
46	¿Se entregan los medicamentos de modo seguro, adecuado y limpio?					
47	¿Cuenta con los libros oficiales foliados de Control de estupefacientes y psicotrópicos visado, Ocurrencias?					
48	¿Cuenta con material de consulta para Primeros auxilios y emergencia toxicológico, Buenas Prácticas que deben cumplir la Oficina Farmacéutica?					
49	¿Cuenta con Procedimientos Operativos escritos aprobados y validados con sus respectivos formatos para: - Recepción de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, - Almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, -Dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, -Manejo de productos farmacéuticos sujetos a presentación balance (Estupefacientes y/o Psicotrópicos), -Manejo de productos farmacéuticos psicotrópicos para la lista IVB, -Control de retiro y destrucción de medicamentos vencidos, deteriorados, con observaciones sanitarias y otros., - Reclamos, canjes y devoluciones, - Inventario de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, - Limpieza y sanitización de las áreas del establecimiento farmacéutico, -Capacitación del personal, ?					
50	¿Se da al paciente instrucciones sobre la Manera de administrarse el medicamento, el Manejo de las formas farmacéuticas y las Formas de conservación del medicamento?					

51	¿Los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios permanecen y se conservan en sus envases autorizados?					
52	¿Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna por lo menos la siguiente información: Nombre y dirección del establecimiento, Nombre del laboratorio fabricante, Concentración del principio activo y vía de administración, Fecha de vencimiento, Número de Lote?					

Anexo 3: Confiabilidad del instrumento**Estadísticas de fiabilidad de la variable Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	52

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	142,4783	398,988	-,114	,911
VAR00002	142,8696	401,664	-,176	,913
VAR00003	142,9130	383,447	,318	,907
VAR00004	143,2609	377,565	,398	,907
VAR00005	143,0000	373,000	,553	,905
VAR00006	143,3043	377,949	,422	,906
VAR00007	144,0435	384,498	,345	,907
VAR00008	144,1304	380,391	,454	,906
VAR00009	143,1304	378,391	,410	,906
VAR00010	142,5217	383,170	,339	,907
VAR00011	142,3913	382,794	,404	,907
VAR00012	142,9565	365,862	,758	,902
VAR00013	143,0870	375,992	,567	,905
VAR00014	143,3913	389,522	,226	,908
VAR00015	143,3043	389,949	,159	,909
VAR00016	143,3043	386,494	,218	,909
VAR00017	143,2174	407,723	-,344	,914
VAR00018	142,8261	370,514	,692	,903
VAR00019	143,3913	367,522	,757	,903
VAR00020	143,0435	374,589	,554	,905
VAR00021	143,4348	381,893	,334	,907
VAR00022	143,0000	368,545	,670	,903
VAR00023	143,3478	378,874	,440	,906

VAR00024	143,6957	363,858	,659	,903
VAR00025	143,8696	364,300	,656	,903
VAR00026	143,3478	390,237	,112	,910
VAR00027	142,6957	389,221	,150	,909
VAR00028	142,4783	384,625	,414	,907
VAR00029	143,1304	385,846	,265	,908
VAR00030	142,9565	374,043	,567	,905
VAR00031	143,1304	377,209	,519	,905
VAR00032	143,1739	381,332	,416	,906
VAR00033	143,1304	376,846	,610	,905
VAR00034	143,0000	397,273	-,071	,910
VAR00035	143,1739	398,150	-,092	,911
VAR00036	143,4783	379,352	,479	,906
VAR00037	143,1739	383,423	,352	,907
VAR00038	142,9130	380,538	,492	,906
VAR00039	143,3913	374,522	,592	,905
VAR00040	143,1304	380,937	,437	,906
VAR00041	143,2174	382,360	,406	,907
VAR00042	142,3913	382,794	,404	,907
VAR00043	142,9565	365,862	,758	,902
VAR00044	143,0870	375,992	,567	,905
VAR00045	143,3913	389,522	,226	,908
VAR00046	143,3043	389,949	,159	,909
VAR00047	143,3043	386,494	,218	,909
VAR00048	143,2174	407,723	-,344	,914
VAR00049	142,8261	370,514	,692	,903
VAR00050	143,3913	367,522	,757	,903
VAR00051	143,0435	374,589	,554	,905
VAR00052	143,4348	381,893	,334	,907

Estadísticas de fiabilidad de la variable **Satisfacción del paciente**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00053	53,8966	62,953	,202	,764
VAR00054	54,1034	64,453	,031	,774
VAR00055	54,4483	59,613	,327	,757
VAR00056	54,8276	61,291	,191	,768
VAR00057	54,4483	60,042	,267	,762
VAR00058	54,4483	56,756	,401	,752
VAR00059	55,5862	64,680	,009	,775
VAR00060	55,4828	57,616	,573	,742
VAR00061	54,5862	62,966	,103	,773
VAR00062	54,2759	63,135	,063	,778
VAR00063	53,9655	63,892	,062	,773
VAR00064	54,4483	55,828	,489	,744
VAR00065	54,3103	56,793	,484	,745
VAR00066	54,7241	59,278	,384	,754
VAR00067	54,3448	55,948	,605	,737
VAR00068	54,4138	54,894	,760	,728
VAR00069	54,1724	59,005	,454	,750
VAR00070	54,1724	56,933	,562	,741
VAR00071	54,7586	55,618	,603	,737
VAR00072	54,7931	63,027	,075	,777

Fiabilidad de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS

Nº	Dimensiones / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
LOCAL E INSTALACIONES								
1	¿Está ubicado en ambiente independientes o adecuadamente separado?	✓		✓		✓		
2	¿El tamaño del establecimiento farmacéutico está de acuerdo con la variedad y volumen de productos a dispensar?	✓		✓		✓		
3	¿Las paredes son de fácil limpieza?	✓		✓		✓		
4	¿Los techos son de material que no permiten paso de rayos solares ni de acumulación de calor?	✓		✓		✓		
5	¿Los pisos son de concreto, superficie lisa y nivelados?	✓		✓		✓		
6	¿La puerta de ingreso al establecimiento brinda seguridad y es de fácil tránsito para el usuario, y para toda persona que esté relacionada con el establecimiento?	✓		✓		✓		
7	¿Está debidamente identificado con letrero en la parte externa que identifique el nombre del establecimiento comercial precedido por la palabra Farmacia?	✓		✓		✓		
8	¿Exhibe el horario de atención en un lugar fácilmente visible por el público?	✓		✓		✓		
9	¿Cuenta con servicio higiénico separado, del área de almacenamiento?	✓		✓		✓		
10	¿Cuenta con servicios de agua y luz?	✓		✓		✓		
11	¿Tiene una adecuada iluminación?	✓		✓		✓		
12	¿La temperatura es controlada, verificándose que se encuentra entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C?	✓		✓		✓		
ORGANIZACION INTERNA								
13	¿En el área de dispensación se exhibe Copia legible del título profesional del Director Técnico del establecimiento?	✓		✓		✓		
14	¿La distancia entre estantes facilita el movimiento del personal y la manipulación del producto?	✓		✓		✓		
15	¿Tiene estantes y armarios en número suficiente para almacenar correctamente los productos, protegiéndolos de la luz solar?	✓		✓		✓		
16	¿Hay productos colocados directamente en el piso?	✓		✓		✓		
17	¿Hay vitrina con llave para almacenar estupefacientes y psicotrópicos sujetos a presentación de balance?	✓		✓		✓		
18	¿Cuentan con un refrigerador para almacenar solo los productos farmacéuticos y dispositivos médicos que requieran?	✓		✓		✓		
19	¿Tienen relación actualizada de productos que requieran condiciones especiales de almacenamiento?	✓		✓		✓		
20	¿Tienen áreas debidamente separadas e identificadas para, recepción, dispensación y/o expendio, almacenamiento de productos, de productos controlados, administrativa, de baja o rechazados?	✓		✓		✓		
21	¿Cuenta con Termómetro o termohigrómetro?	✓		✓		✓		
22	¿Cuenta con Ventiladores, aire acondicionado u otro?	✓		✓		✓		
23	¿Cuenta con Materiales de limpieza?	✓		✓		✓		

N°	Dimensiones / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
PERSONAL								
24	¿La farmacia cuenta con un director técnico?	✓		✓		✓		
25	¿El personal técnico en farmacia cuenta con documento que lo acredite como tal?	✓		✓		✓		
26	¿El personal nuevo es capacitado antes de iniciar su trabajo y se registra?	✓		✓		✓		
27	¿El personal cuenta con capacitación permanente para la dispensación, expendio y almacenamiento?	✓		✓		✓		
28	¿El personal expende o dispensa los productos farmacéuticos según su condición de venta?	✓		✓		✓		
29	¿El personal viste ropas adecuadas a las labores que realiza?	✓		✓		✓		
30	¿Se realiza un examen médico y/o de laboratorio periódicos al personal y Se documenta?	✓		✓		✓		
SERVICIOS GENERALES								
31	¿Se permite solo el acceso del personal autorizado en el establecimiento?	✓		✓		✓		
32	¿Se evita la acumulación de materiales combustibles como cajas de cartón?	✓		✓		✓		
33	¿Cuentan con extintor con carga vigente?	✓		✓		✓		
34	¿Se hace mantenimiento periódico de las instalaciones eléctricas?	✓		✓		✓		
35	¿Se instruye al personal sobre el manejo y riesgo de materiales inflamables?	✓		✓		✓		
36	¿Es adecuada la limpieza, orden y mantenimiento de Estantes, Pisos, Paredes y Techos?	✓		✓		✓		
37	¿Cuentan con programas de fumigación y certificado de fumigación vigente?	✓		✓		✓		
TECNICAS DE MANEJO								
38	¿El orden de los productos en los anaqueles se han hecho en base a: Forma farmacéutica, Laboratorios fabricante, Orden alfabético, Clase terapéutica?	✓		✓		✓		
39	¿Control de inventario es permanente o periódico?	✓		✓		✓		
40	¿Los productos son dispensados teniendo en cuenta el sistema FIFO(primer que entra, primero que sale) y FEFO (el primero que expira es el primero que sale)?	✓		✓		✓		
41	¿En el área de recepción se revisa el cumplimiento de las especificaciones sobre: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, mediate e inmediato, Registro Sanitario/Notificación Sanitaria Obligatoria, Condiciones de almacenamiento?	✓		✓		✓		

Nº	Dimensiones / ítems	Claridad ¹	Pertinencia ²	Relevancia ³	Sugerencias
42	¿Se verifica en el momento de la recepción y validación de la receta, que su contenido tenga la siguiente información, en forma clara: Nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, así como nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada, Nombre, apellido y edad del paciente, Nombre del Producto con su denominación común internacional (DCI), Concentración y Forma farmacéutica, Posología, indicando número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento e indicaciones, Lugar y fecha de expedición y expiración de la receta, Sello y firma del prescriptor que la extiende?	✓	✓	✓	
43	¿Se avisa a la GERESA/DIRESA o DIRIS cuando no se cumple la receta con los datos establecidos?	✓	✓	✓	
44	¿Verifica en la receta adiciones, tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones?	✓	✓	✓	
45	¿Mantiene copia de las recetas por el plazo de un año después de haber sido dispensado el producto?	✓	✓	✓	
46	¿Se entregan los medicamentos de modo seguro, adecuado y limpio?	✓	✓	✓	
47	¿Cuenta con los libros oficiales foliados de Control de estupefacientes y psicotrópicos visado, Ocurrencias?	✓	✓	✓	
48	¿Cuenta con material de consulta para Primeros auxilios y emergencia toxicológico, Buenas Prácticas que deben cumplir la Oficina Farmacéutica?	✓	✓	✓	
49	¿Cuenta con Procedimientos Operativos escritos aprobados y validados con sus respectivos formatos para: -Recepción de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, -Almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, -Dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, -Manejo de productos farmacéuticos sujetos a presentación balance (Estupefacientes y/o Psicotrópicos), -Manejo de productos farmacéuticos psicotrópicos para la lista IVB, -Control de retiro y destrucción de medicamentos vencidos, deteriorados, con observaciones sanitarias y otros., -Reclamos, canjes y devoluciones, -Inventario de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, -Limpieza y sanitización de las áreas del establecimiento farmacéutico, -Capacitación del personal, ?	✓	✓	✓	
50	¿Se da al paciente instrucciones sobre la Manera de administrarse el medicamento, el Manejo de las formas farmacéuticas y las Formas de conservación del medicamento?	✓	✓	✓	
51	¿Los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios permanecen y se conservan en sus envases autorizados?	✓	✓	✓	
52	¿Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna por lo menos la siguiente información: Nombre y dirección del establecimiento, Nombre del laboratorio fabricante, Concentración del principio activo y vía de administración, Fecha de vencimiento, Número de Lote?	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sandra Fariña, Mónica Leizaola
DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dra. en Derecho

.....de.....del 2019

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Chantal Tara Aguirre

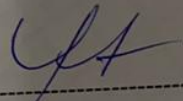
DNI: 25451905

Especialidad del validador: Psicología

.....de.....del 2019

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Separate

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHAVEZ LEONARDO ABRAHAM

DNI: 22469261

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobierno Local

.....de.....del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abraham

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHAVEZ KEANDRO Abm
DNI: 22469265

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gubernamental

.....de.....del 2019

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Dr. Chantal Jara Aguirre

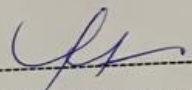
DNI: 25451905

Especialidad del validador: SECCIÓN EDUCACIONAL

.....de.....del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sanchez Fariñas, María Isabel
DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dr en Derecho

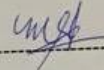
.....de.....del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto

Base de datos: Prueba piloto - variable Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos

V1: Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos																																																							
DM1: Local e instalaciones									DM2: Organización interna									DM3: Personal						DM4: Servicios Generales						DM5: Técnica de manejo																									
G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	G18	G19	G20	G21	G22	G23	G24	G25	G26	G27	G28	G29	G30	G31	G32	G33	G34	G35	G36	G37	G38	G39	G40	G41	G42														
1	1	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	1	4	4	4	4								
4	1	3	5	5	4	2	4	4	5	5	4	2	3	3	5	1	5	3	5	1	5	3	5	5	1	2	4	2	5	5	2	3	2	1	2	2	4	4	3	2	5	4	2	3	3	5	1	5	3	5	1				
3	4	5	5	5	5	1	1	5	4	5	5	4	2	1	1	1	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	1	1	1	5	5	4	4				
3	4	4	2	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2			
3	4	2	1	3	3	2	1	4	4	4	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	
3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2				
4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1			
4	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
5	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	3	2	1	1	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	2	1	1	3	4	4	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4			

2	3	3	4	3	2	1	1	3	4	4	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2				
4	2	5	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	1	4	4	4	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1					
4	4	4	2	5	4	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	5	4	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2				
4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2		
4	3	3	2	1	1	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	1	1	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2			
4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3					
3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	3	
4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	2	3
3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2				
4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	

Base de datos

Prueba piloto - variable Satisfacción del paciente

V2: Satisfacción del paciente																			
DM1: Humana						DM2: Técnico-científica								DM3: Entorno					
I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
3	3	2	4	5	5	1	2	3	1	3	5	5	1	3	3	2	3	3	1
4	3	5	3	5	5	1	3	3	3	3	5	4	1	4	4	5	5	4	1
3	4	3	4	3	4	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
3	2	1	4	5	5	1	3	2	1	5	1	5	4	5	5	4	5	3	1
3	2	3	1	1	5	2	1	5	1	1	4	5	4	5	4	5	5	5	1
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	4	2	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
3	4	2	1	3	3	2	1	4	4	4	1	2	2	3	2	3	3	2	2
3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3
4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
4	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3
5	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	4	3	2	1	1	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4
2	3	3	4	3	2	1	1	3	4	4	1	3	1	1	1	2	2	1	1
4	2	5	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
4	4	4	2	5	4	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3
4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
4	3	3	2	1	1	2	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4
4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3
3	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2

4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	2
3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3
4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2
3	4	4	2	3	3	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
3	4	2	1	3	3	2	1	4	4	4	1	2	2	3	2	3	3	2	2
3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3

Anexo 6: Ficha técnica

Ficha técnica

Ficha técnica del instrumento que mide la variable Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos

Nombre del instrumento : Cuestionario de Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos

Autor : Br. Ruth del Pilar Cuba Ramos

Año : 2019

Tipo de instrumento : cuestionario

Objetivo : Determinar el nivel de relación entre las variables

Ámbito de aplicación : Hospital San Juan de Dios-Pisco.

Nº de Ítems : 52 preguntas

Forma de Administración: Individual

Duración : 20 minutos

Ficha técnica del instrumento que mide la variable Satisfacción del paciente

Nombre del instrumento : Cuestionario de Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos

Autor : Br. Ruth del Pilar Cuba Ramos

Año : 2019

Tipo de instrumento : cuestionario

Objetivo : Determinar el nivel de relación entre las variables

Ámbito de aplicación : Hospital San Juan de Dios-Pisco.

Nº de Ítems : 20 preguntas

Forma de Administración: Individual

Duración : 8 minutos

Anexo 7: Tablas

Tabla 9

Distribución de frecuencias de las Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos

	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	114-137	8	3,6	40,0	40,0
	Regular	138-161	8	3,6	40,0	80,0
	Bueno	162-185	4	1,8	20,0	100,0
	Total		20	8,9	100,0	
Perdidos		Sistema	205	91,1		
	Total		320	225	100,0	

Tabla 10

Distribución de frecuencias de las dimensiones Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos

Dimensiones	Niveles	Baremos	Recuento	% de N columnas
Local e instalaciones	Malo	23-31	7	35,0%
	Regular	32-40	11	55,0%
	Bueno	41-49	2	10,0%
Organización interna	Malo	18-24	3	15,0%
	Regular	25-31	8	40,0%
	Bueno	32-38	9	45,0%
Personal	Malo	12-18	9	45,0%
	Regular	19-25	10	50,0%
	Bueno	26-32	1	5,0%
Servicios generales	Malo	9-14	2	10,0%
	Regular	15-20	11	55,0%
	Bueno	21-26	7	35,0%
Técnica de manejo	Malo	28-36	4	20,0%
	Regular	37-45	8	40,0%
	Bueno	46-54	8	40,0%

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la Satisfacción del paciente

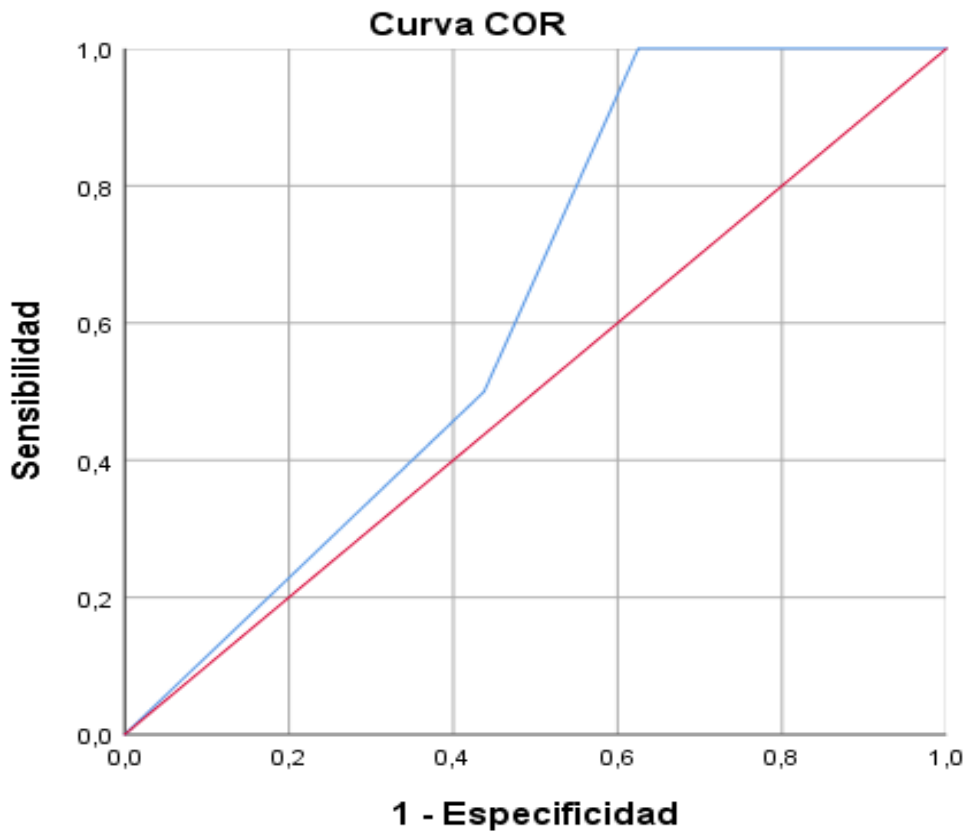
	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	42-51	24	10,7	32,0	32,0
	Poco satisfecho	52-61	31	13,8	41,3	73,3
	Satisfecho	62-71	20	8,9	26,7	100,0
	Total		75	33,3	100,0	
Perdidos		Sistema	150	66,7		
	Total		225	100,0		

Tabla 12

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del paciente

Dimensiones	Niveles	Baremos	Recuento	% de N columnas
Humana	Insatisfecho	13-16	26	34,7%
	Poco satisfecho	17-20	42	56,0%
	Satisfecho	21-24	7	9,3%
Técnico - científico	Insatisfecho	14-18	15	20,0%
	Poco satisfecho	19-23	38	50,7%
	Satisfecho	24-28	22	29,3%
Entorno	Insatisfecho	8-13	7	9,3%
	Poco satisfecho	14-19	56	74,7%
	Satisfecho	20-25	12	16,0%

Anexo 8: Curvas de COR



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

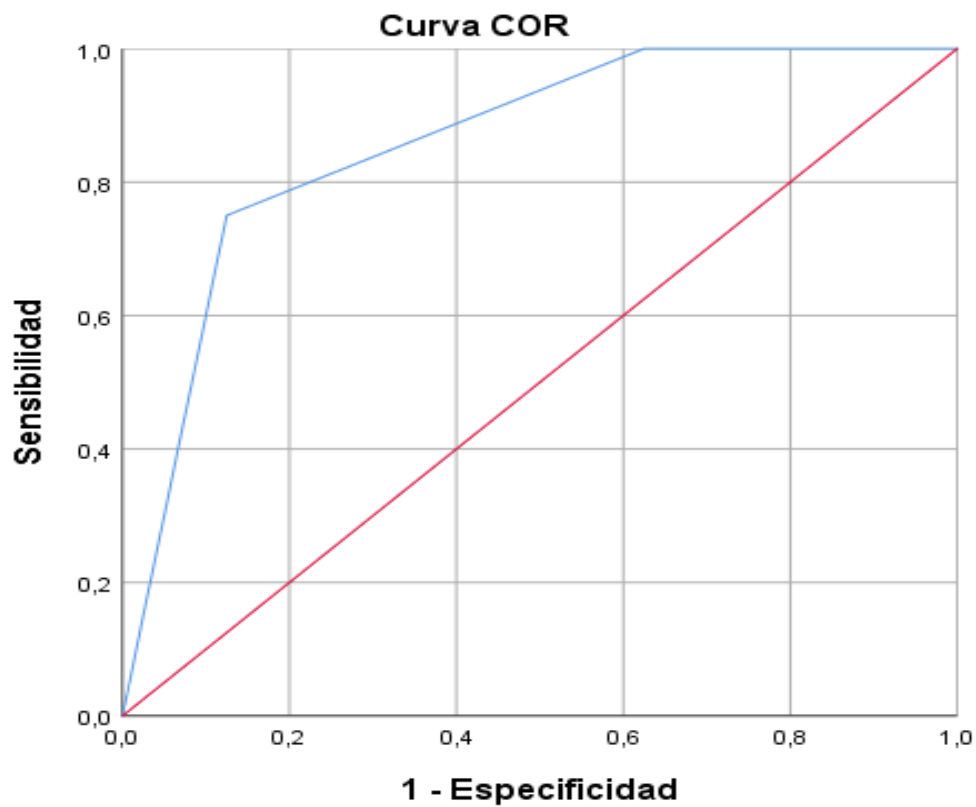
Área bajo la curva

Variables de resultado de prueba: Satisfacción del paciente

Área

,625

Las variables de resultado de prueba: Satisfacción del paciente tienen, como mínimo, un empate entre el grupo de estado real positivo y el grupo de estado real negativo. Las estadísticas podrían estar sesgadas.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

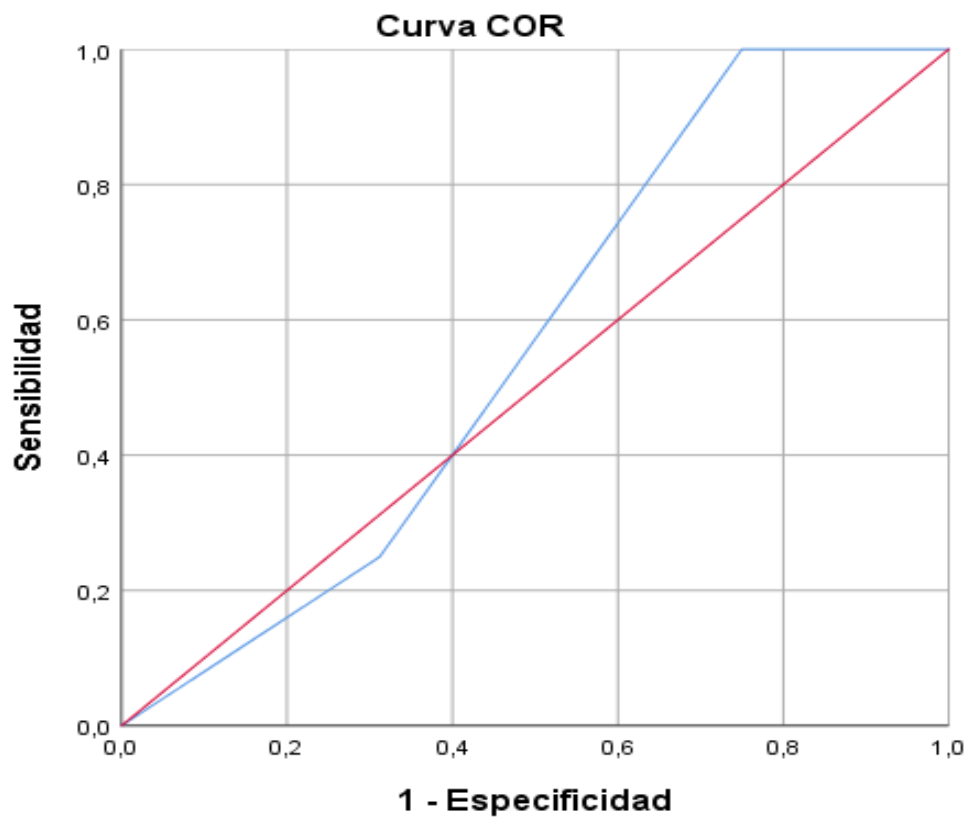
Área bajo la curva

VARIABLES DE RESULTADO DE PRUEBA: Humana

Área

,859

Las variables de resultado de prueba: Humana tienen, como mínimo, un empate entre el grupo de estado real positivo y el grupo de estado real negativo. Las estadísticas podrían estar sesgadas.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

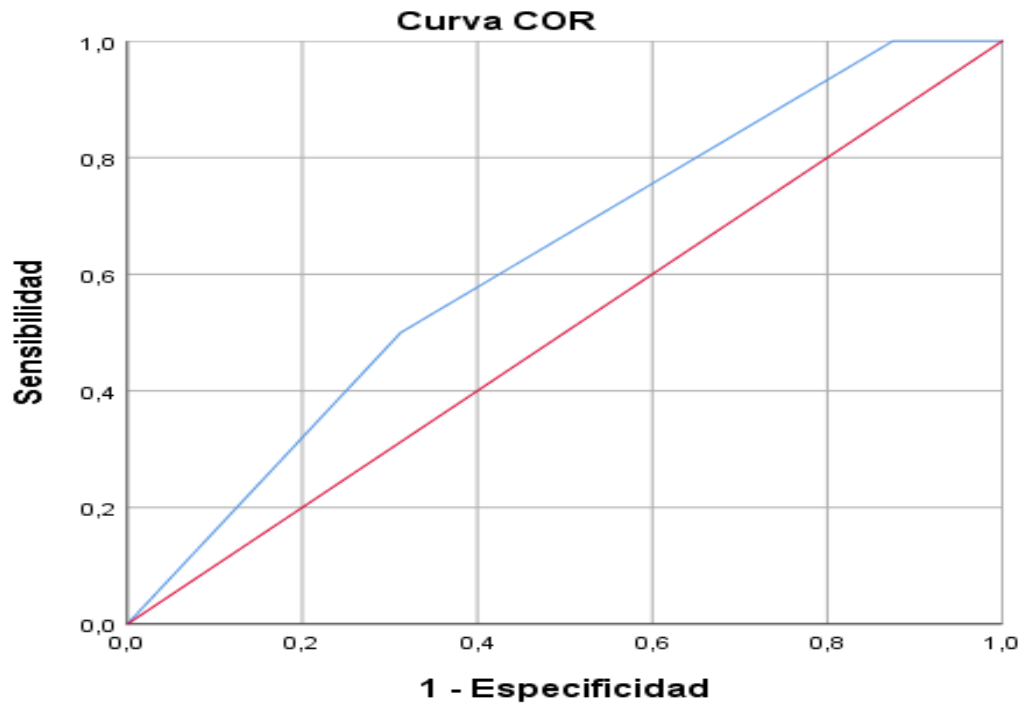
Área bajo la curva

Variables de resultado de prueba: Técnico - científico

Área

,563

Las variables de resultado de prueba: Técnico - científico tienen, como mínimo, un empate entre el grupo de estado real positivo y el grupo de estado real negativo. Las estadísticas podrían estar sesgadas.



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Área bajo la curva

VARIABLES DE RESULTADO DE PRUEBA: Entorno

Área

,625

Las variables de resultado de prueba: Entorno tienen, como mínimo, un empate entre el grupo de estado real positivo y el grupo de estado real negativo. Las estadísticas podrían estar sesgadas.