



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión fiscalizadora de productos controlados y la  
calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de  
Lima, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Carmen Nelly Capuñay Quiñonez

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**PERÚ - 2017**

---

Dr. Angel Salvatierra Melgar  
Presidente

---

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales  
Secretario

---

Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

## **Dedicatoria**

### **A Dios.**

Por su eterna iluminación para llegar hasta este nivel y haberme otorgado salud y fuerzas para concretizar mis objetivos.

### **A mis queridos padres.**

Por su invaluable apoyo moral, sus sabios consejos, sus valores y su incansable motivación que me ha permitido moldear mi personalidad.

### **A mí hija.**

Por su paciencia y comprensión al haberme permitido otorgar más tiempo en la realización de la presente investigación, por su eterno amor y ser la razón de mi superación.

### **A mis Maestros.**

Por la entrega incondicional de su sabiduría y el asesoramiento permanente para concretizar la presente tesis.

## **Agradecimiento**

Expreso mis agradecimientos a Dios, por darme fuerzas y sabiduría y aprender a superar los momentos más difíciles.

Al Rector fundador de la universidad César Vallejo, César Acuña Peralta y a las dignas autoridades que supieron orientarme para lograr concretizar mis metas.

Al Dr. Noel Alcas Zapata, asesor de la presente tesis y a los ilustres maestros que inculcaron en mí la acuciosidad en la investigación de los problemas y encontrar alternativas de solución.

A mis familiares, por su apoyo incondicional y su amor eterno.

## Declaración Jurada

Yo, Carmen Nelly Capuñay Quiñonez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016”, presentada para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima Norte, 03 de febrero del 2017.

---

Carmen Nelly Capuñay Quiñonez

DNI N° 09757855

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada “Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016”, en cumplimiento del reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Gestión fiscalizadora de productos controlados es un tema aún no estudiado en el campo de la investigación, por lo tanto los resultados asumidos constituye una importante contribución en el campo de la Gestión Pública, como tal brinda conocimientos fundamentales de gestión fiscalizadora y su nivel de relación con la calidad de servicio en laboratorios y droguerías, claro está desde la óptica de los usuarios. En este marco, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, porque se consideró necesario describir las variables y conocer el nivel de relación que guarda entre la gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en laboratorios y droguerías de Lima, en el año 2016.

La investigación se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primero se sustenta la realidad problemática, los antecedentes, el marco teórico, el problema, la hipótesis y los objetivos de la investigación. En el segundo se desarrolla el marco metodológico. En el tercero se expone los resultados. En el cuarto se sustenta la discusión de resultados. En el quinto se sintetiza las conclusiones. En el sexto se expone las recomendaciones. En el séptimo se consigna las referencias bibliográficas y el capítulo octavo se consigna los anexos. Todos estos capítulos se circunscribe en el marco del reglamento de la universidad César Vallejo.

La autora.

## Índice de contenido

	<b>Página</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
 <b>I INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	44
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	48
1.6 Objetivos	49
 <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	51
2.2 Operacionalización de variables	52

2.3.	Metodología	53
2.4.	Tipos de estudio	53
2.5.	Diseño	54
2.6.	Población, muestra y muestreo	55
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8	Método de Análisis	60
2.9.	Aspectos éticos	62
<b>III: RESULTADOS</b>		
3.1.	Descripción de resultados	64
3.2.	Contrastación de hipótesis	71
<b>IV: DISCUSIÓN</b>		79
<b>V: CONCLUSIONES</b>		83
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>		85
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		88
<b>APÉNDICES</b>		
Apéndice1: Matriz de consistencia		
Apéndice 2: Instrumento de medición de la variable gestión fiscalizadora		
Apéndice 3: Instrumento de medición de la variable calidad de servicio		
Apéndice 4: Base de datos de la prueba piloto		
Apéndice 5: Base de datos de la muestra		
Apéndice 6: Certificados de validez de contenido		



**Lista de tablas**

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión fiscalizadora	52
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de servicio	53
Tabla 3: Jurados expertos	58
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	59
Tabla 5: Estadístico de fiabilidad de la variable gestión fiscalizadora	59
Tabla 6: Estadístico de fiabilidad de la variable calidad de servicio	60
Tabla 7: Coeficiente de correlación de Rho Spearman	62
Tabla 8: Niveles de la variable gestión fiscalizadora	64
Tabla 9: Niveles de la variable calidad de servicio	65
Tabla 10: Distribución de frecuencias entre la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	66
Tabla 11: Distribución de frecuencias entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	67
Tabla 12: Distribución de frecuencias entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	68
Tabla 13: Distribución de frecuencias entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	69
Tabla 14: Distribución de frecuencias entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	70
Tabla 15: Correlación de Spearman entre la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	72

Tabla 16: Correlación de Spearman entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	73
Tabla 17: Correlación de Spearman entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	74
Tabla 18: Correlación de Spearman entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	75
Tabla 19: Correlación de Spearman entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	76

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1: Niveles de la variable gestión fiscalizadora	64
Figura 2: Niveles de la variable calidad de servicio	65
Figura 3: Niveles entre la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	66
Figura 4: Niveles entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	67
Figura 5: Niveles entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	68
Figura 6: Niveles entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	70
Figura 7: Niveles entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio	71

## Resumen

En esta tesis se aborda el problema de la gestión fiscalizadora de los productos controlados y la calidad de servicio que brindan los laboratorios y droguerías de Lima en el año 2016, comprendidos en la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión fiscalizadora de los productos controlados y calidad de servicio de laboratorios y droguerías; si la gestión fiscalizadora de productos controlados es óptima, eficiente, bien diseñado y aplicado tendrá una influencia significativa y determinante en la calidad de servicio de los laboratorios y droguerías, de lo contrario será una influencia negativa lo que significaría el desmedro institucional.

La presente se circunscribe dentro de la investigación básica, del tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 120 trabajadores de los laboratorios y droguerías de Lima, Perú. Para determinar la muestra se procedió utilizando la tabla de error desarrollado por Arkin y Colton lo cual resultó ser 92 trabajadores, para la aplicación del instrumento se utilizó el muestreo probabilístico simple; así mismo, se aplicó un cuestionario de 24 ítems para la variable gestión fiscalizadora de productos controlados y 24 para la variable calidad de servicio de laboratorios y droguerías, haciendo un total de 48 ítems, a través de ello se buscó determinar el nivel de relación entre las variables. El instrumento fue sometido a la validación de juicio de expertos y a la confiabilidad estadística de Alpha de Cronbach.

Se concluyó que existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .753\*\*).

Palabras claves: gestión fiscalizadora y calidad de servicio

## Abstract

This thesis addresses the problem of supervised management of controlled products and the quality of service provided by the laboratories and drugstores of Lima in the year 2016, included in the General Directorate of Drugs, Supplies and Drugs. The main objective of the present investigation was to determine the relationship between the control management of controlled products and quality of service of laboratories and drugstores; If the supervised management of controlled products is optimal, efficient, well designed and applied, will have a significant and determinant influence on the quality of service of laboratories and drugstores, otherwise a negative influence would be the institutional deficit.

The present is limited to basic research, descriptive-correlational type, with a non-experimental design. The population was constituted by 120 workers of the laboratories and drugstores of Lima, Peru. To determine the sample we proceeded using the error table developed by Arkin and Colton which resulted to be 92 workers, for the application of the instrument was used simple probabilistic sampling; A questionnaire of 24 items was applied for the variable control of controlled products and 24 for the variable quality of service of laboratories and drugstores, making a total of 48 items, through which it was sought to determine the level of relationship between variables. The instrument was subjected to the validation of expert judgment and to the statistical reliability of Cronbach's Alpha.

It was concluded that there is a significant relationship between the control of controlled products and the quality of service in Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (Bilateral = 0.000 <0.01; Rho = .753 \*\*).

Key words: audit management and quality of service.

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes de la investigación**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Villanueva (2013), desarrolló una investigación que tuvo como objetivos proponer una metodología para el manejo de precursores químicos y sustancias esenciales considerando la normatividad nacional y la experiencia internacional; analizar la normativa nacional existente para el manejo de los precursores químicos y químicos esenciales, revisando información en medios impresos y electrónicos. La investigación planteó una metodología aplicable para el manejo adecuado de los precursores químicos y químicos esenciales. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron: se propuso una metodología para el manejo de precursores químicos y químicos esenciales considerando la normativa nacional y la experiencia internacional, encontrándose que en México lo que se tiene es aceptable en comparación con la que se presenta en otros países; la normativa nacional existente para el manejo de los precursores químicos y sustancias esenciales, revisando información en medios impresos y electrónicos, de la cual se observó que no es fácil el acceso para el empresario y/o público en general, debido a la complejidad del tema. Por lo que en esta tesis se da orientación para el llenado y acceso a los diferentes formularios. Finalmente, cabe resaltar que con la elaboración de esta metodología se establece una cooperación mutua entre la Industria Química, las dependencias gubernamentales y la Academia obteniéndose un mejor manejo de la información.

Droguett (2012), presentó una tesis que tuvo como objetivos identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, conocer qué es más importante para los usuarios a la hora de decidir si la experiencia de servicio fue satisfactorio o no satisfactorio. La población de estudio estuvo constituido por 1460 clientes de una determinada marca en los talleres automotrices de Chile, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, a través de un instrumento: lista de preguntas de satisfacción; la metodología que utilizó fue el de regresión lineal múltiple donde la Satisfacción General fue la variable dependiente y las restantes de dichas variables fueron las dependientes.

En esta investigación, la conclusión más relevantes fue que la mayor parte de las cualidades de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias satisfactorias de servicio del personal que labora y que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y sugerencias con las marcas que trabajan, sobre todo en la calidad de servicio que brindan.

Herrera (2012), presentó una investigación que tuvo como objetivos elaborar un modelo de sistematización para el control y manejo de los medicamentos psicotrópicos y estupefacientes dentro de los hospitales nacionales del Departamento de Petén, Guatemala; Determinar los puntos críticos en el manejo y control de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes dentro del Hospital de San Benito, Poptún, Melchor de Mencos y Sayaxché, Petén; evaluar el cumplimiento de la legislación vigente con relación a los medicamentos psicotrópicos y estupefacientes (controlados) dentro de los Hospitales Nacionales del Departamento de Petén, Guatemala. La muestra fue el mismo universo del personal médico, de compras, de enfermería y del servicio de farmacia de los tres Hospitales Nacionales del Departamento de Petén. La investigación consistió en un estudio ambispectivo exploratorio. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron el bajo nivel de conocimiento del personal médico, de farmacia, de enfermería y de compras de los hospitales Nacionales del Departamento de Petén en el procedimiento de control y manejo de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, la falta de conocimiento podría provocar fallas en el procedimiento y cumplimiento de la legislación; el personal debe conocer todo lo referente a dicho procedimiento, así mismo, la correcta elaboración del reporte mensual de movimientos de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes con lo cual contribuiría a un mejor control de las existencias de dichos fármacos; finalmente, el procedimiento de control y manejo de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes dentro de los hospitales nacionales del Departamento de Petén no cumple en su totalidad con las normativas dispuestas por el Departamento de Regulación y Control de Medicamentos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, lo cual genera la pérdida de medicamentos y posible riesgo a la salud de los pacientes.



Castillo, Gálvez y Rivera (2011), desarrolló la tesis que tuvo como objetivos proponer una guía para el desarrollo de la Auditoría Externa Administrativa como instrumento para mejorar la gestión de Las Pequeñas y Medianas Empresas dedicadas a la comercialización de medicamentos, conocer los puntos críticos de la gestión que llevan a cabo Las Pequeñas y Medianas Empresas dedicadas a la comercialización de medicamentos para identificar deficiencias y perfilar alternativas de solución en la Ciudad de San Miguel. La investigación propuesta es de tipo correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta y un instrumento de cuestionario con 42 preguntas, siendo la población de 90 pequeñas y medianas empresas dedicadas a la comercialización de medicamentos, de los cuales se determinó por la fórmula estadística de Fisher y Colton en 25 pequeñas empresas, de los cuales el muestreo fue aleatorio simple. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la comercialización de medicamentos, operan en su mayoría como empresas de un solo propietario (persona natural). Esta variable incide en un proceso de toma de decisiones concentrado en un solo miembro de la administración (72% de los casos investigados) lo que resta dinámica y eficiencia a estos procesos. Lo anterior también con lleva a que las decisiones de negocios sean conservadoras, lo que en escenarios dinámicos resta oportunidades. Los procesos de administración son rudimentarios en un alto porcentaje basados en una metodología de prueba y error, la mayoría de estas empresas no poseen objetivos claramente definidos y en los casos que se encuentran definidos no cuentan con una adecuada metodología para medir el logro de los mismos. Las empresas investigadas no cuentan con procesos de evaluación externa de la gestión administrativa, algunas pocas empresas cuentan con figuras de evaluación de carácter interno, orientados principalmente al diseño y supervisión de controles internos de tipo financiero.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Acosta y Galván (2014), presentó una investigación que tuvo como objetivo general proponer el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en droguerías de productos farmacéuticos. La población estuvo conformada por 50

colaboradores de una droguería dedicada a la importación y comercialización de productos farmacéuticos. La investigación utilizó el método de estudio teórico – descriptivo transversal. Las conclusiones más relevantes a que arribaron en esta investigación fueron que esta investigación ha permitido proponer un diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicado a droguerías de productos farmacéuticos, el Sistema de Gestión de calidad se enfoca en los recursos de la droguería, así mismo se enfoca en la realización y planificación de servicio; como también, se enfoca en el control de la prestación de servicio.

Salazar (2014), desarrolló una investigación cuyos objetivos fueron demostrar que el control interno es una herramienta de apoyo para el gerente público de hoy, también demostrar que el control interno busca brindar seguridad razonablemente para alcanzar los objetivos institucionales. La investigación corresponde al tipo cualitativo, estudio de caso. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que el Control Interno, busca que la Alta Dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad. La Contraloría General, como órgano técnico competente en materia de control gubernamental, ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, metas y misión institucional, lo cual además favorece el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con el buen manejo de los recursos públicos, destacándose entre ellos la *transparencia*, la *organización interna*, la *rendición de cuentas* y el *control posterior*. La Contraloría General no ha demostrado tener una política a largo plazo en lo que respecta a cómo impulsar la implementación de los Sistemas de Control Interno en las entidades del Estado, a través de sus Órganos de Control Interno.

Vizcarra (2014), desarrolló una investigación cuyo objetivo principal fue determinar los efectos de los problemas de implementación del régimen de fiscalización de insumos químicos en los comportamientos de los actores de las

redes de desvío de insumos químicos destinados al tráfico ilícito de drogas cocaínicas en el Perú. La población lo constituyeron los 4452 usuarios de insumos químicos y productos fiscalizados registrados a nivel nacional. La investigación utilizó el método de análisis descriptivo de los problemas de implementación del régimen de fiscalización de insumos químicos entre los años 2007 y 2011 y sus consecuencias en la cadena del tráfico ilícito de drogas cocaínicas en las principales cuencas cocaleras del Perú. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron que en la región andina, y especialmente en el Perú, la implementación del sistema de fiscalización de insumos químicos, fue una transposición casi literal de las disposiciones de la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas de 1988. Los países de la región adoptaron los dos tipos de controles dispuestos por la norma internacional: administrativo y operativo, pero optaron por distintos diseños institucionales para su operativización y el sistema de fiscalización de insumos químicos y productos fiscalizados fue un sistema bicéfalo, con una cabeza para el control operativo y otra para el control administrativo, el cual contaba con la participación de más de quince operadores, Por ello, el ente rector de la política antidrogas, promovió la creación de un mecanismo de coordinación en la materia, pero cuyas decisiones no tenían carácter vinculante.

Cárdenas (2013), desarrolló una investigación cuyo objetivo principal fue proponer soluciones en la gestión de abastecimiento de una empresa comercializadora de luminarias con la finalidad de mejorar su fiabilidad con los usuarios e incrementar su rentabilidad. La población y muestra de estudio lo constituyó una empresa de luminaria, la propuesta constituyó en proponer una nueva metodología de planeamiento (CPFR): Colaborativo, Planificación, Políticas de stock. En este estudio, las conclusiones más relevantes fueron: las frecuencias de compra no deben ser mensuales para todos los proveedores y todos los productos, debe tener cada frecuencia su compra óptima con ello se abarata los costos, tanto en el almacenaje como en las colocaciones. Los pronósticos no deben tener el método promedio para todos los productos según su tipo, cada categoría de producto debe tener su propia metodología demanda ajustada. Las reuniones son de una importancia vital para que la meta mensual de ventas tenga

una línea al pronóstico valorizado, para evitar stockear con compras más de lo previsto.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

Los fundamentos teóricos desarrollados son básicos para asumir conceptos sobre gestión fiscalizadora y la calidad de servicio, en tal sentido esta investigación se sustenta en teóricos de cada una de las variables de estudio.

### **1.2.1. Base teórica de la variable gestión fiscalizadora**

#### **Definición de gestión**

Etimológicamente, el término gestión proviene del latín “*gestiō*”, que significa “acción y consecuencia de administrar o gestionar algo” (RAE, 2014). Consecuentemente se puede entender que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación empresarial.

Al respecto Salgueiro (2006, p. 24), desde la perspectiva científica y analítica, sostiene que la gestión es un “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos”. Este concepto se relaciona directamente con la palabra acción, pero con un propósito el de concretizar los objetivos previamente planificados.

El concepto de gestión, además, se debe circunscribir hacia el conjunto de operaciones que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto planificado. Así mismo, la gestión es también dirección o administración de una empresa o institución que brinda servicios o producción. La gestión, entendida en términos contemporáneos, es el procedimiento de adecuación de recursos de cualquier índole para los fines establecidos por la institución. Pero en el ámbito de gestión, en este proceso de adecuación de recursos y fines, son los fines los que movilizan la acción de la gestión.

Las personas que desarrollan gestión no deben estar preocupado por el número de actos realizados durante un curso sino por la calidad objetiva de los mismos, el impacto de estos en la sociedad o medio referenciado con el centro, y el número de personas que afectan los propios actos o programas, ya sean personas presenciales o virtuales. Un centro de servicio no necesariamente debe tener todos los elementos, sino debe tener su línea y sus prioridades de acuerdo a su función.

Entender que la gestión implica todas aquellas acciones que se deben administrar y liderar para alcanzar los objetivos concertados desde un principio en determinadas actividades, por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control. Este concepto de gestión, es desde una óptica de la ciencia administrativa, los cuales presentan tres niveles claves (tomando en cuenta la organización económica – empresa) que son fundamentales cuando se hace alusión a la gestión: Gestión Estratégica; Gestión Táctica – Gestión operativa.

Al respecto, Amat (2000), sostiene que la gestión estratégica es:

el conjunto de decisiones y acciones que llevan a la organización a alcanzar los objetivos corporativos, la cual tiene directa relación con la formulación, ejecución y control del Plan Estratégico de la empresa y se basa en la comprensión y administración de la relación e interacción de la empresa con el medio ambiente, es decir con los proveedores y los clientes por una parte y por otra, con los demás agentes presentes en el entorno tales como la competencia, el gobierno, y en general todos aquellos que constituyen la cadena de valor a la que pertenece la organización.(p. 34)

En toda gestión está inmerso la estrategia cómo se va a lograr las metas y objetivos de la institución, como tal responde a la adecuada planificación de la administración, tomando en cuenta los clientes o usuarios del producto que se produce o se comercializa.

Así mismo, Hernández (2001), sostiene que: “la gestión incluye una serie de funciones diferentes que tienen el compromiso de realizar una tarea con éxito; la gestión es todo acerca de hacer las cosas. Resulta ser el camino y el proceso de cómo una organización logra los objetivos o metas, y es en este sentido que la gestión se considera un arte y una ciencia también”.

Es preciso señalar que la gestión es una actividad que responde a la creatividad, así como un flujo sistemático de conocimientos que se pueden aplicar para obtener resultados mediante el uso humano, así como otros recursos de una manera eficaz. Además de relacionar a la gestión como un arte y una ciencia, el mismo Hernández (2001), complementa que la asimila con la facultad creadora del hombre, ya que se aplican conocimientos y recursos complementarios para el logro de un fin específico. Interesante análisis para continuar con la construcción de un marco de teorías enfocadas a la definición conceptual, teórica y práctica de la gestión.

Así Taylor (1967), sostiene que la "Gestión, es el arte de saber lo que quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente." Este planteamiento, en los tiempos de globalización y de la era de la tecnología no habían afectado de modo tan impactante a la vida cotidiana de las sociedades actuales, se enfoca en realizar las cosas de manera sencilla, pero sabiendo cómo se hace y realizándolo de la manera más eficiente.

La gestión, desde el punto de vista humano y de la dirección de personas, Chiavato (2007), sostiene que "La gestión es el arte de hacer las cosas bien a través de y con la gente." Este fundamento está basado en las personas más que en los procesos propios de la institución, en el individuo más que en sus tareas y en sus capacidades más que en sus funciones. Es preciso señalar que la gestión no es más ni menos que hacer las cosas bien, con la gente y a través de ella. Este fundamento, además, busca otorgarle mayor responsabilidad a las personas, se busca darle todo el peso de la responsabilidad y la importancia primordial de

su desempeño en la gestión, sin importar si es de procesos, administrativa, financiera o de otra índole institucional.

### **Definiciones de la gestión fiscalizadora**

En los últimos años, en todas las instituciones privadas y públicas se vienen utilizando los términos de gestión, administración, innovaciones tecnológicas, estrategias para lograr la calidad del servicio, entre otros, en particular en la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). Sin embargo, no existe una teoría bien definida sobre gestión fiscalizadora, por lo que es necesario conceptualizarlo.

La toma de decisiones es la principal razón de cualquier institución y la unidad mínima irreductible de gestión, por lo tanto, es necesario definir a la institución como un conjunto coordinado de recursos utilizados a través del tiempo y el espacio para alcanzar una misión y realizar los planes estratégicos.

Para Tobar (2002, p. 7) la gestión fiscalizadora, “se podría redimir en el rol del gerente en la actualidad como un agente de cambio y adaptación, un acelerador de los mismos, pero fundamentalmente en constructor de certezas, un abridor de cambios para la organización”.

La gestión fiscalizadora constituye la actividad principal e imprescindible entre las distintas funciones que pueden desarrollar los Órganos de Control Externo en las instituciones productivas o de servicio. Fiscalizar implica vigilar una actuación con la finalidad de verificar si responde a aquello que de ella se espera a priori, comparándola con una norma o directriz extranormativa a la que debería acomodarse. De este modo, la actividad fiscalizada debe responder a aquello preestablecido en las normas (control de legalidad) o a otro tipo de reglas o parámetros, no necesariamente jurídicos o normativos.

Al respecto, Muñoz (2009) sostiene:

“El efecto de las instituciones ha cruzado los distintos espacios económicos, no siendo el comercio internacional una excepción. Si bien el comercio internacional se ve afectado de diversas maneras por factores institucionales, debemos considerar que, además de la división entre instituciones formales e informales, existen instituciones domésticas e instituciones internacionales que inciden en él, y que dentro de las instituciones domésticas podemos identificar instituciones del país exportador como también instituciones del país importador.”

En tal sentido es necesario abordar el concepto de “gestión fiscalizadora” en términos generales, esto a fin de tener una visión más amplia de esta importante función que el Estado realiza en la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. Para esto es importante primero definir y esclarecer el término “fiscalización”, término que usualmente está asociado y a la vez confundido con conceptos como: control, auditoría y evaluación.

Según señala Fernández (2010):

El control implica: comprobación, inspección, fiscalización e intervención.

La auditoría equivale a revisión, ya sea de la contabilidad o de la gestión en sentido amplio, exigiendo un alto grado de profesionalidad del cuerpo de auditores, cuya misión es recoger las pruebas y elevar su informe con los reparos detectados.

La fiscalización se supone contenida como una esfera propia y específica del control. Es la acción de criticar y traer a juicio las acciones u obras de alguien.

La evaluación bien podría decirse que engloba a todos los demás conceptos. Es el proceso sistémico de observación, medida, análisis e interpretación encaminado al conocimiento de una intervención pública, sea esta una norma, programa, plan o política, para alcanzar un juicio valorativo basado en evidencias, respecto de su diseño, puesta en práctica, efectos, resultados e impactos.



En tal sentido, el concepto de control corresponde a un ámbito más genérico y que una de sus manifestaciones es la fiscalización, sin embargo muchas veces se utilizan como sinónimos. Por otra parte la auditoría es una rama más técnica orientada a presentar informes, y la evaluación a una mucho más amplia que incluye todas las demás. (p. 42)

### **Dimensiones de la variable gestión fiscalizadora**

Para efectos del presente estudio se asume el planteamiento de Scanlan (2000) el cual se detalla a continuación

#### **Dimensión planificación**

Al respecto, Huisa (2013), sostuvo sobre la planificación:

Es la primera función del proceso administrativo y consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se va a realizar, con el fin de alcanzar los fines propuestos.

La planificación administrativa es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa de que se trate (p.99)

Para Reyes, (2004) "La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización " (p. 120).

La planeación comprende la elaboración de lo visión, misión y objetivos institucionales, estas a través de la gestión fiscalizadora, la planificación tiene un papel preponderante porque comprende la formulación, implantación y evaluación de las decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

De la misma manera Fernández, (2010) "La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas" (p. 234).

Existen diversos criterios para definir planificación, entonces se debe considerar que la planificación es el primer paso de toda organización empresarial. Procedimiento que implica la selección de misiones, objetivos y de las acciones para llevar a cabo los primeros objetivos y alcanzar los segundos.

Scanlan (2000), considera que la planeación implica los diferentes planes, los cuales se pueden clasificar en:

Misión o propósito: se identifica la función, tarea básica de una empresa, institución o de una parte de ésta.

Objetivos o metas: son los fines que se persigue por medio de una actividad de una u otra índole.

Estrategia: es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.

Políticas: son enunciados, criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisión.

Procedimientos: son planes por medio de los cuales se establecen un método para el manejo de actividades futuras.

Reglas: en ella se exponen acciones o prohibiciones específicas, no sujetas a la discrecionalidad de cada persona.

Programas: son los conjuntos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a un actividad.

Presupuesto: es la formulación de resultados esperados, expresadas en términos numéricos (p. 46).

Por lo tanto, la planeación se desarrolla a partir de la atención de las oportunidades, las cuales permiten definir objetivos y metas claras orientadas, las cuales a su vez dan origen a la planeación e identificación de alternativas posibles

para el cumplimiento de los proyectado; es a partir del análisis y elección de la alternativa a seguir, que se formulan en planes de apoyo y estos a su vez se transforman en presupuestos.

### **Dimensión organización**

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. Así, Huisa, (2013) señaló, además “En una forma más práctica, implica la implementación de una estructura de funciones vía la determinación de las actividades requeridas para alcanzar las metas de una empresa” (p. 99)

Al respecto, Scanlan (2000), sostiene que la organización consiste en:

La identificación y clasificación de las actividades requeridas.

La agrupación de las actividades necesarias para cumplimiento de los objetivos.

La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos y

La estimulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional (p. 49).

La organización es la parte de la administración que supone es establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esa tarea.

Significa integrar y coordinar los recursos humanos, materiales y financieros de que se dispone, con la finalidad de cumplimentar un objetivo dado con la máxima eficiencia, considerando como sus elementos esenciales:

Organizar no es más que identificar y clasificar las actividades requeridas de manera que se agrupen para dar respuesta a los objetivos, así como coordinar en forma horizontal y vertical la estructura de la organización asignando a cada grupo un directivo con autoridad necesaria para supervisarlos.

### **Tipos de organización**

Organización formal: se entiende, en general, como la estructura intencional de funciones en una empresa organizada formalmente.

Se considera a una división del trabajo de los órganos especializados y funciones específicas en determinadas actividades. Es la organización planeada o definida en el organigrama, consagrada por la dirección y comunicada en todos los manuales de la empresa. Es la organización formalizada de modo oficial.

Organización informal: es una red de relaciones interpersonales que surge cuando se asocia la gente que integra la empresa.

Surge de modo natural y espontáneo, debido a las relaciones humanas que establecen las personas que desempeñan cargos en la organización formal. Se basa en relaciones de amistad (o de antagonismo) y el surgimiento de grupos que no aparecen en el organigrama, ni en ningún otro documento formal.

### **Dimensión dirección**

Por medio de la función de dirección los administradores ayudan a las personas a darse cuenta de que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial, y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de los propósitos de la empresa. Por lo tanto, los administradores deben conocer los papeles que asumen la gente, así como la individualidad y personalidad de ésta. Huisa, (2013) sostuvo:

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez que motivarlos a trabajar con celo y confianza. Para esto, el superior hará uso de sus métodos específicos con la tónica de liderazgo. (p. 100)

Al respecto Fernández, (2010) sostuvo:

La dirección se ocupa de coordinar e integrar el conjunto de factores productivos que configuran la empresa y, muy especial, a los hombres que trabajan en ella, su principal activo. La esencia de la tarea directiva consiste en conseguir una actuación conjunta de las personas que componen la organización, dándoles objetivos y valores comunes, una estructura adecuada y la continua orientación que necesitan para responder ante los cambios (p.252).

La dirección, entonces, comprende la asignación, coordinación y movilización de recursos con que cuenta la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. En consecuencia, todas las acciones o tareas directivas están estrictamente planificadas, en el lugar y el espacio establecido por la organización; aunque, por supuesto, tendrán contenidos distintos y formas de funcionamiento también diferentes. Cada jefatura tendrá un grupo de personas encargado de funciones específicas, con distintos grados de responsabilidad y amplitud, cargos directivos en las instituciones en las que trabajan. Los diversos niveles directivos forman una pirámide jerárquica dividida en tres partes: la alta dirección, la dirección intermedia y la dirección operativa. Esta organización garantiza el funcionamiento cabal para el logro de los objetivos institucionales.

La dirección es el responsables del logro de los objetivos y metas planificadas, dependiendo del tipo de liderazgo que realice el equipo directivo.

### **Dimensión control**

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aun experimentadas. Algunas de ellas son que una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Huisa, (2013) sostuvo el control:

“... sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. Son bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etc.”(p.100)

Para Scanlan (2000), el control es importante en la empresa por:

Mediante el control se pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, tomar las medidas correctivas. Es, en este sentido, el complemento de la planificación; por cuanto pretende garantizar que aquello que nos comprometimos a hacer de antemano realmente se vaya cumpliendo y, en caso de no ser así, que se realicen las correcciones pertinentes para hacer que los hechos se adecuen a los planes (siempre y cuando los planes puedan seguir en vigor; habrá casos en los que el control permitirá identificar los cambios realizados en ellos, derivados de una situación con la que antes no se había contado o, sencillamente, de errores en el cálculo previo) (p. 37).

El control, en general, consiste en medir los resultados previstos y compararlos con los esperados, para, a partir de ahí, identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas. El proceso de control no acaba en ningún caso antes de realizar las correcciones a que hubiera lugar; no basta con identificarlas si después no se hace nada para ponerlas en práctica.

### **Importancia del Control.**

Es uno de los procesos imprescindibles de la administración, dado que una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar.

Según Scanlan (2000), El control se emplea para:

Crear mejor calidad: Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.

Enfrentar el cambio: Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Surgen materiales y tecnologías nuevas. Se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. La función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

Producir ciclos más rápidos: Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo

esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.

Agregar valor: Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas. Tratar de igualar todos los movimientos de la competencia puede resultar muy costoso y contraproducente, en cambio, que el principal objetivo de una organización debería ser “agregar valor” a su producto o servicio, de tal manera que los clientes lo comprarán, prefiriéndolo sobre la oferta del consumidor. Con frecuencia, este valor agregado adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de control.

Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control. Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo (p. 67).

La función de gestión de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se ha cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos.

Planeación y control están estrechamente relacionados, por tanto, la medición del desempeño en base a normas debe realizarse idealmente con fundamento en la previsión, a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas. El



administrador alerta y puede predecir, en ocasiones, incumplimientos probables de las normas definidas. La corrección de desviaciones, respecto a normas y planes definidos, es el punto donde el control puede concebirse como parte del sistema total de administración y ponerse en relación con los demás funciones administrativas

### **Productos controlados**

La Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Sicotrópicas (United Nations Convention against the Illegal Traffic of Narcotic Drugs and Psychotropic Substances) aprobada en 1988, fortalece y complementa la Convención Única sobre Estupefacientes de 1961, su forma enmendada de 1972 y el Convenio sobre Sustancias Psicotrópicas de 1971. Esta Convención se dirige específicamente a controlar el tráfico ilícito de estupefacientes, sustancias sicotrópicas y otras. Además de regular el tráfico de las sustancias incluidas en los mencionados acuerdos, identifica a los precursores, reactivos químicos y disolventes empleados en su producción. La lista de sustancias controladas fue expandida por medio de la enmienda de 1972.

La Convención de 1961 fue ampliada y fortalecida por el Protocolo de 1972, se considera un logro importante en la fiscalización internacional de drogas, ya que consolida todas las convenciones anteriores y simplifica los mecanismos internacionales de control de drogas. La Convención de 1961 establece un estricto control sobre el cultivo de la adormidera, arbusto de la coca, planta del cannabis y sus productos, los cuales en la convención son descritos como "narcóticos" (aunque la cocaína es una droga estimulante en lugar de una que induce el sueño).

### **Psicotrópicos**

Los productos psicotrópicos son sustancias de origen natural o sintético que pueden producir dependencia física o psíquica por su acción sobre el Sistema Nervioso Central. Esta denominación puede referirse a un principio activo de un

medicamento en general utilizado con finalidad terapéutica o a principios activos de productos que no son medicamentos como bebidas alcohólicas (etanol), tabaco (nicotina), opio (heroína, morfina y otros opiáceos).

Las sustancias psicotrópicas se rigen por convenios internacionales. El Convenio sobre Sustancias Psicotrópicas (Agreement on Psychotropic Substances) suscrito en 1971, constituye una ampliación del sistema internacional de fiscalización de sustancias causantes de adicción. Incluye estimulantes del sistema nervioso central (anfetamina), sedantes-hipnóticos (barbitúricos) y alucinógenos (LSD, mezcalina). El Convenio de 1971, tiene como objetivos la reducción de la desviación y el abuso de ciertas sustancias psicotrópicas, tales como estimulantes del sistema nervioso central, hipnóticos-sedantes y alucinógenos, que habían dado lugar a problemas sanitarios y sociales en algunos países. Mediante la implementación de las disposiciones de la Convención, las Partes en el Convenio de 1971 deben cumplir con el doble objetivo de (i) la limitación del uso de sustancias psicotrópicas para fines médicos y científicos y (ii) asegurar su disponibilidad para tales fines. Cada año, la JIFE publica información técnica sobre el movimiento lícito de los estupefacientes sometidos a fiscalización internacional.

### **Estupefacientes**

Las sustancias denominados estupefacientes son aquellos IFAS (ingredientes farmacéuticos activos) de origen natural o sintético con alto potencial de dependencia y abuso, puede aplicarse a sustancias que pertenecen a diferentes categorías farmacológicas (analgésicos, narcóticos, estimulantes del sistema nervioso central, alucinógenos, etc.).

El control se ejerce en más de 119 estupefacientes, principalmente en productos naturales, como el opio y sus derivados, la morfina, la codeína y la heroína, también las drogas sintéticas, como la metadona y la petidina, así como el cannabis y la hoja de coca.

## **Precusores**

Los precursores son sustancias que pueden utilizarse en la producción, fabricación y preparación de estupefacientes, psicotrópicos o sustancias de efectos semejantes. Incluidas en la parte I de la Convención de las Naciones Unidas Contra el Tráfico Ilícito de Drogas de 1988. La Convención de 1988 contiene disposiciones y requisitos relativos al control de precursores (legislación y medidas de control). Estos productos son controlados de acuerdo a la normatividad de cada país en concordancia con los acuerdos internacionales, estos además tendrán un uso estrictamente médicos y para la investigación, de ninguna manera serán utilizados para otros fines.

## **Normatividad de los productos controlados**

La normatividad vigente para los productos controlados es el Decreto Supremo N° 023-2001-SA, Reglamento de Estupefacientes, Psicotrópicos y Otras Sustancias Sujetas a Fiscalización Sanitaria, así, en el capítulo II, art. 58 se señala que la fiscalización sanitaria de las sustancias comprendidas en este Reglamento y de los medicamentos que las contienen, corresponde exclusivamente a la DIGEMID.

El órgano competente en materia de medicamentos de las dependencias desconcentradas de salud de nivel territorial, excepto las de Lima y Callao, ejercer la fiscalización sanitaria de dichas sustancias y productos de conformidad con lo que establece el presente Reglamento. Este órganos deberá remitir trimestralmente a la Dirección de Drogas de la DIGEMID, bajo responsabilidad, la información consolidada de los balances presentados por los establecimientos de su ámbito y las que disponen el presente Reglamento.

Así mismo, en el art. 59 se señala que las acciones de fiscalización sanitaria se realizan a través de supervisiones periódicas a los laboratorios, droguerías, farmacias, boticas y servicios de farmacia de los establecimientos de salud que manejen sustancias comprendidas en el presente Reglamento o medicamentos que las contienen, a fin de verificar que la producción, fabricación, importación, exportación, fraccionamiento, distribución, prescripción, empleo, tenencia, uso, consumo y en general, todo acto relacionado con dichas sustancias y productos

se realice exclusivamente con fines médicos o científicos. Las universidades y las instituciones científicas que utilizan sustancias comprendidas en este Reglamento en sus experimentos o programas de investigación también están sujetas a fiscalización sanitaria.

Según el art. 60, las supervisiones serán efectuadas exclusivamente por profesionales químico-farmacéuticos de la Dirección de Drogas de la DIGEMID o, en su caso, del órgano competente en materia de medicamentos de la dependencia desconcentrada de salud de nivel territorial correspondiente. Estas se ajustarán a lo siguiente:

- a) Los supervisores podrán ingresar durante las horas de funcionamiento, sin necesidad de previa notificación, a cualquiera de los establecimientos o locales de las instituciones a que se refiere el Artículo 59° de este Reglamento.
- b) Para ingresar al local del establecimiento o institución, los supervisores deben portar, además de la respectiva credencial que los identifique como tales, una carta de presentación suscrita por el titular del órgano responsable de la fiscalización sanitaria, en la que se debe indicar el nombre completo y el número del documento de identidad nacional o de la libreta electoral de las personas que hubieren sido designados para realizar la supervisión. Una copia de dicha carta debe quedar en poder del establecimiento objeto de la supervisión.
- c) Los supervisores están facultados para solicitar la exhibición de los libros oficiales de control, las copias de los certificados oficiales de importación o de exportación, las autorizaciones de internamiento o de salida, las actas de verificación, las recetas especiales numeradas, las recetas médicas retenidas, los balances y los vales de consumo, entre otros documentos, según corresponda.
- d) Los supervisores están asimismo facultados para revisar o inspeccionar las existencias que hubiere en almacén con el objeto

de verificar la veracidad y exactitud de la información contenida en la documentación a que se refiere el literal precedente.

Una vez concluida la supervisión, el supervisor levantará el acta correspondiente por triplicado, con indicación de lugar, fecha y hora de la supervisión, el detalle de las deficiencias encontradas y las recomendaciones formuladas. En el acta, también deberán constar, si los hubiere, los descargos del propietario, del administrador o del responsable del establecimiento o institución objeto de la supervisión.

El acta será firmada por el supervisor, el administrador o la persona responsable del establecimiento o de la institución objeto de supervisión y del director técnico o regente, según corresponda. En caso que éstos se negaran a hacerlo, en el acta se dejará constancia del hecho, sin que ello afecte su validez.

Cuando en el acto de la supervisión se disponga la aplicación de una medida de seguridad, el supervisor deberá, bajo responsabilidad, elevar el acta correspondiente, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de realizada la supervisión, al titular.

### **1.2.2. Base teórica de la variable calidad de servicio**

Para tener un concepto integral de calidad de servicio es necesario conceptualizar independientemente calidad y servicio al cliente o usuarios de las instituciones prestadoras de servicios o instituciones comercializadoras de productos, en este caso de productos controlados.

#### **Calidad**

Calidad es un concepto muy amplio y es utilizado en todos los campos de la actividad humana, en este caso estará relacionado con la actividad de productos controlados.

Para Domínguez (2006, p. 47), “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado

nivel de desempeño en una organización de servicios”. Una organización de servicio debe tener presente la forma como va operar y que está tenga sostenibilidad a través del tiempo buscando la satisfacción plena de los usuarios.

Así mismo, Martínez (2005, p. 57), señala:

“La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El termino tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”.

En consecuencia, la calidad debe ser entendida como un modelo de gestión que la empresa o entidad que imparte servicio a través del liderazgo del gerente con la finalidad de satisfacer al cliente o lograr competencias comerciales.

## **Servicio**

El servicio es el conjunto de prestaciones que brinda la empresa o institución con la finalidad de atender al cliente que espera satisfacción, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo. El servicio no es más que un conjunto de soportes que están presentes en el acto de adquirir un producto

Para Estrada, (2007), el servicio es inherente a todos los procesos de interacción entre personas y por lo tanto es el elemento central de transferencia. Lo que relaciona a la empresa y el cliente es el servicio, como tal, esta debe cumplir su rol condicionante de satisfacer.

## **Definición de calidad de servicio**

Se entiende por calidad de servicio a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Para Berry, Bennet y Brown (1989, p. 34), “la calidad de servicio es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal”.

Así mismo, para Zeithmal y Bitner (2004), los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes.

La calidad depende de cómo el cliente la aprecia, porque es él quien recibe el servicio. Así Tom (1987) señala que el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga el tributo por razón o serie de razones que él o ella determinan. Por lo tanto, la calidad está constituida por una responsabilidad institucional, en los cuales están involucrados por todos los actores, además de cada uno de los aspectos y procesos que la actividad de la empresa o institución realizan.

Berry, Bennet y Brown (1989), complementa amplía la definición de “un servicio de calidad no es ajustarse a las expectativas, como a veces se la defina, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente”.

La satisfacción es más exclusiva, influyente sobre ellas las percepciones de la calidad en el servicio, la calidad del producto y el precio, lo mismo que factores situacionales y personales. La evaluación de la calidad en el servicio se centra especialmente en las dimensiones del servicio, entonces, la percepción de la calidad del servicio es un componente de la satisfacción del cliente.

Finalmente, Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1992, p. 17) sostienen que “la calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio ...las percepciones de calidad derivan de la

comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe el servicio”.

Entonces es preciso conceptualizar a la calidad de servicio como un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los usuarios de las droguerías públicas y privadas de Lima, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

### **Principios de calidad de servicio**

Para el logro de la calidad de servicio es preciso tener en cuenta:

El cliente es el único que evalúa y certifica la calidad del servicio.

El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre va en busca de mejores condiciones de atención

La empresa o establecimiento debe formular planes que le permiten alcanzar los objetivos, obtener ganancias y distinguirse de sus competidores.

La empresa o establecimientos deben tener presente las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las mismas expectativas.

Es posible que los establecimientos o empresas se constituyan en normas de calidad en el servicio.

Es posible evitar negligencias a través de disciplinas férreas y un constante esfuerzo de mejora y cuidado de lo que se brinda.

### **Aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad del servicio.**

En primer lugar es la imagen de la empresa o establecimiento,

Cumplimiento de las expectativas y percepción acerca de la calidad

La manera como brinda los servicios las empresa o establecimientos

La extensión social que realiza la empresa o establecimiento, el cual debería ser extendida en el tiempo



## **Dimensiones de la variable calidad de servicio**

La calidad de servicio en su proceso presenta elementos que permiten ser excelentes en el servicio como tal las organizaciones de servicio deben presentar una buena apariencia, ser responsables, ser tranquilizador por medio de la cortesía y la competencia, ser empático, pero sobre todo, debe ser digno de confianza. Bajo estas consideraciones, ser excelente en el servicio con cosas tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. La calidad del servicio es en realidad una iniciativa humana.

Entonces, las dimensiones de la calidad de servicio son la Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

### **Dimensión Fiabilidad**

La fiabilidad es una cualidad o probabilidad del funcionamiento adecuado de algún producto.

Así, Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1992, p. 23) sostuvieron que la fiabilidad es la “habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable”

Al respecto; Farfan e Yheni (2007, p. 11) precisa que “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”

La fiabilidad o confiabilidad de un producto consiste en que este no debe presentar fallas o errores que perjudiquen el producto y como tal afecten la calidad. La fiabilidad es la capacidad para identificar oportunamente los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La fiabilidad es entonces un factor

principal para lograr la seguridad de un producto, con lo cual se asegure un adecuado rendimiento de las entidades o empresas.

Para lograr la fiabilidad, es necesario definir objetivos o metas las cuales son: Determinar si un sistema ha logrado un nivel específico de rendimiento, definir en qué dirección deben de encaminarse las fuentes para la obtención de un resultado óptimo, calcular el logro de las estimaciones por el método de máxima verosimilitud.

### **Dimensión capacidad de respuesta**

Al respecto, Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1992, p. 23) sostuvieron que la capacidad de respuesta es la “disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido”

La responsabilidad empresarial o institucional consiste en asumir los compromisos u obligaciones integralmente.

Para Zeithman, Valerie y Bitner (2002, p. 103) la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.

La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Tiene dos vertientes: individual y colectiva. Individualmente es la capacidad que tiene una persona de conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes y Colectivamente es la capacidad de influir en lo posible en las decisiones de una colectividad, al mismo tiempo que respondemos de las decisiones que se toman como grupo social en donde estamos incluidos.

### **Dimensión seguridad**

Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1992, p. 23) sostuvieron que la seguridad son los “conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente”

Para el desarrollo empresarial o institucional, la seguridad es la capacidad de desarrollar las actividades con claridad y confianza para el logro de los objetivos institucionales

Así mismo, Zeithman, Valerie y Bitner (2002 p. 103), complementaron que la responsabilidad es “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”.

La seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

### **Dimensión empatía**

Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1992, p. 23) sostuvieron que la empatía es la “atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes”

Como parte de la calidad de servicio, la empatía es una habilidad propia de los trabajadores, con lo cual es posible entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Al respecto, Zeithman, Valarie y Bitner, (2002, p.103) concluyeron que la empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”.

Para que la empatía pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento de los trabajadores, tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También se debe tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos (simpatía, compasión y ternura).

Así mismo, la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aun sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

### **Dimensión elementos tangibles**

Para conocer la calidad de los servicios se requiere que el producto o servicio sea susceptible a los sentidos, es decir acción que se puede manipular o se puede tocar.

Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1992, p. 23) concluyeron que los elementos tangibles es la “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”

También, Zeithman, Valerie y Bitner (2002, p. 103) definieron a los elementos tangibles como “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”.

Los elementos tangibles son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos. Entonces se puede decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

### **1.3. Justificación**

En la actualidad existen factores internos y externos imprevistos y problemas de toda índole que se contraponen a una gestión fiscalizadora de productos

controlados, los cuales perturban la labor diseñada por la normatividad, razón por la cual, la presente investigación tiene la finalidad de explorar un problema relevante como la Gestión fiscalizadora de productos controlados en relación con las expectativas que tienen los laboratorios y droguerías.

### **1.3.1. Justificación teórica**

El conocimiento teórico de la gestión fiscalizadora es fundamental para el logro de los objetivos y metas institucionales, además para asumir compromisos y una motivación por evitar el mal uso de los productos controlados, claro está con una adecuada reglamentación y un buen estipendio para los que trabajan en este rubro. Por lo tanto, el conocimiento teórico de la gestión fiscalizadora contribuye a una realización satisfactoria de los clientes y el uso adecuado de las mismas, dentro del marco de la ley y la ética profesional.

Además, este trabajo de investigación pretende conocer las causas y consecuencias de la gestión fiscalizadora de los productos controlados y su relación directa con la calidad de servicio con los cuales se busca identificar los factores que dificultan la labor institucional, lo cual permite captar información con la finalidad, de contrastarlo con parámetros establecidos y, a partir de esta contrastación, emitir juicios de valor y proponer alternativas para la mejora y, por tanto, incidir en la expectativa de los laboratorios y droguerías.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Esta investigación tiene justificación práctica porque los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo, los cuales son confiables y viables sobre la gestión fiscalizadora y de la calidad de servicio al cliente de los productos controlados permiten conocer las expectativas de los clientes de los laboratorios y droguerías de Lima, en el año 2016. También permitió conocer los factores que impulsa a la eficiencia de la gestión fiscalizadora a nivel institucional, comprobado algunos factores son incentivos, suficientemente atractivos y por tanto, una motivación para asumir con responsabilidad profesional los objetivos institucionales, estos se

vuelven un ideal y se repercute positivamente en el desempeño para cubrir las expectativas de los laboratorios y droguerías.

#### **1.4. Realidad problemática**

Los productos psicotrópicos, estupefacientes y precursores son sustancias químicas de control especial, por ser medicamentos que crean dependencia; su uso inadecuado conlleva al manejo ilícito de los mismos, por lo tanto estos productos que contienen sustancias sometidas a fiscalización requieren de seguimiento, vigilancia y control por parte de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, en cumplimiento de sus funciones, establecida por Ley.

El uso inadecuado o el desvío de los productos controlados generan el Tráfico Ilícito de Drogas, el cual se ha ido adaptando a las circunstancias y a las tendencias que imponían las organizaciones dedicadas a la venta de drogas. Durante tres décadas la Comunidad Internacional encaminó sus esfuerzos hacia políticas de prohibición y fiscalización de estupefacientes y sustancias psicotrópicas prohibidas. Es así que desde la Convención Única de 1961 sobre Estupefacientes y el Convenio sobre Sustancias Psicotrópicas de 1971, se previó combatir en forma frontal y decidida el tráfico ilícito de los productos controlados.

El Perú es uno de los países precursores para el control de las sustancias químicas que son susceptibles de usar en la elaboración de drogas, que inicialmente llamó insumos químicos industriales; estableciendo los mecanismos de control mediante el Decreto Ley N° 22095 de 1978. En la ciudad de Viena, durante la Convención de las Naciones Unidas contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas de 1988, los Estados optan sabiamente por reprimir la producción, es decir contrarrestar la elaboración de drogas, dándose así, los primeros pasos en el ámbito global, para evitar el desvío de sustancias químicas por ser estas vitales para la elaboración de las ilícitas de drogas. Este instrumento internacional, conocido comúnmente como la Convención de Viena, instituye en su Art. 12, el fundamento jurídico para la fiscalización a nivel mundial, de las sustancias químicas susceptibles de ser

utilizadas en la elaboración de drogas ilícitas (a los cuales denomina precursores o químicos esenciales, según sea su participación en el proceso de elaboración de drogas).

En los últimos años, se ha generado el crecimiento de laboratorios y droguerías dentro del mercado nacional de manera informal, esto debido a la demanda de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y/o productos sanitarios. Sin embargo, las leyes han consolidado un nivel de exigencia que permite que los laboratorios y droguerías que perduren en el tiempo, sean aquellas que están autorizadas y dispuestas a cumplir con las exigencias a favor del cliente o consumidor, los cuales son limitados.

No se trata que existan más establecimientos y droguerías que comercialicen los productos, sino que van más allá del simple comercio, es el servicio para atender la salud pública, como tal no pueden desligarse de la obligación de cumplir las exigencias reglamentarias que impone el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.

En este sentido, el presente trabajo busca conocer cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión fiscalizadora de estos productos y la calidad de servicio en laboratorios y droguerías.

#### **1.4.1. Formulación del problema**

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, se han planteado los siguientes problemas:

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?

##### **Problemas específicos:**

**Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?

**Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?

**Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?

**Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?

**1.5. Hipótesis:****Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

**Hipótesis específicas:****Hipótesis específico 1**

Existe relación significativa entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

**Hipótesis específico 2**

Existe relación significativa entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.



**Hipótesis específico 3**

Existe relación significativa entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

**Hipótesis específico 4**

Existe relación significativa entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

**1.6. Objetivos:****Objetivo general**

Determinar la relación entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

**Objetivos específicos:****Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

**Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

Hernández, Fernández y Baptista (2014) define a la variable como “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

La presente investigación consta de dos variables:

**V1. Gestión fiscalizadora**, la misma que se presenta las siguientes dimensiones:

Planificación

Organización

Dirección

Control

**V2. Calidad de servicio**, con sus dimensiones

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Elementos tangibles

### 2.1.1. Definición conceptual de las variables

#### **Gestión fiscalizadora**

Tobar (2002, p. 7), “Se podría redimir en el rol del gerente en la actualidad como un agente de cambio y adaptación, un acelerador de los mismos, pero fundamentalmente en constructor de certezas, un abridor de cambios para la organización”.

#### **Calidad de servicio**

“La calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio (...) las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe el servicio”. (Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. ,1992. p. 17)

## 2.1.2. Definición operacional de las variables

### Gestión fiscalizadora

Esta variable estuvo organizada en cuatro dimensiones, doce indicadores y veinticuatro ítems para la recolección de la información, los cuales serán medidos con la técnica de la encuesta y una ficha de cuestionario tipo Likert

### Calidad de servicio

Esta variable estuvo organizada en cinco dimensiones, doce indicadores y veinticuatro ítems para la recolección de la información, los cuales serán medidos con la técnica de la encuesta y una ficha de cuestionario tipo Likert

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gestión fiscalizadora*

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles	Rango
Planificación	Visión institucional	1, 2		
	Misión institucional	3,4		
	Objetivos estratégicos	5,6		
Organización	Actividades	7,8		
	Delegación de funciones	9,10	1 = Muy deficiente	Deficiente
	Tipo de organización	11,12	2 = Deficiente	24 - 56
	Asignación de las tareas	13,14	3 = Regular	Regular
Dirección	Coordinación	15, 16	4 = Eficiente	57 - 88
	Movilización	17,18	5 = Muy eficiente	Eficiente
				89 - 120
Control	Monitoreo	19,20,21		
	Control	22,23,24		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles	Rango
Fiabilidad	Confianza	1, 2		
	Tipo de servicio	3, 4		
Capacidad de respuesta	Comunicación	5, 6	1 = Muy insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Regular 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho	Malo 24 - 56 Regular 57 - 88 Bueno 89 - 120
	Puntualidad en el servicio	7, 8		
	Ayuda del personal	9, 10		
Seguridad	Seguridad	11, 12		
	Amabilidad	13, 14		
Empatía	Atención	15, 16		
	Comodidad	17, 18		
Elementos tangibles	Equipamiento	19, 20		
	Instalación	21, 22		
	Apariencia	23, 24		

**2.3. Metodología**

En la investigación científica la metodología es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación.

**2.4. Tipo de estudio**

El tipo de estudio es básico, dado que se pretende profundizar en el conocimiento de las variables y dimensiones de investigación., al respecto, Sandi (2014) afirmó que:

Investigación básica, también recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Responde aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. Los investigadores básicos focalizan sobre el refutar o apoyar

teorías que explican cómo el mundo social opera, qué cosas están pasando, y porqué la sociedad cambia. La investigación básica es la fuente de más nuevas ideas científicas y nuevos caminos de pensamiento acerca del mundo. Muchos no científicos critican la investigación básica, especialmente discutiendo sobre el aporte que esta pueda dar y asumiendo que es un gasto en términos de tiempo y dinero. Si bien es cierto, la investigación básica carece de una aplicabilidad en el corto plazo, esta provee una formación de conocimiento que ayuda a entender diferentes áreas de estudio, problemas, etc., con el objetivo claro de reducir la brecha de conocimiento existente (p.15).

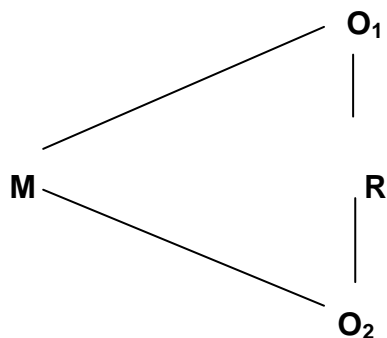
## **2.5. Diseño de investigación**

La presente investigación reúne las características de un diseño - no experimental, por cuanto no se manipula las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirmaron que la investigación no experimental

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p. 149)

El esquema que le corresponde a este tipo de investigación es:



Donde:

M : Muestra

O<sub>1</sub> O<sub>2</sub> : Observaciones obtenidas de cada una de las variables

R : Indica la posible relación entre las variables.

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población de estudio

Para Francica (1988, citado por Bernal, 2006), “la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como en conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164)

La población de estudio estuvo conformado por 120 personas que laboran en los laboratorios y droguerías de Lima.

### 1.6.2. Muestra de estudio

Bernal (2010), sostiene que “la muestra es una parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p. 189)

La muestra será la representación de personas que laboran en laboratorios y droguerías de Lima, para ello se utilizó la siguiente fórmula:

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

De donde

n : tamaño de la muestra

N : tamaño de la población

Z : Valor es 1,96

p : 0,5 el 50%.

q : 0,5 el 50%

E : igual a 0.05 el 5%

**Remplazando los valores:**

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 120}{(0.05)^2 (119) + (1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 91.61$$

n = 92

Finalmente, la muestra utilizada fue de 92 personas que laboran en los laboratorios y droguerías de Lima,

### **2.6.3 Muestreo**

Por la naturaleza de la muestra, se utilizará un muestreo probabilístico aleatorio simple.

### **2.6.4. Criterios de selección**

Según los Criterios de inclusión, se consideran a las siguientes personas:

Químicos Farmacéuticos que están registrados como trabajadores del laboratorios y droguerías.

Según los criterios de exclusión, no se consideraron a las personas que:

Químicos Farmacéuticos que no desearon participar en dicha investigación



## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La selección de la técnica y de los instrumentos se realizará después de efectuar la operacionalización de variables. Como consecuencia de este proceso se determinó la siguiente técnica e instrumento.

### Encuesta:

Según Morone (2012), refiriéndose a la encuesta afirma que “se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa” (p.17).

### 2.7.2. Instrumentos de recolección de datos

#### Instrumentos

Como consecuencia de este proceso se determinó utilizar como instrumentos dos cuestionarios con escala tipo Likert, dirigidos Químicos Farmacéuticos q están registrados como trabajadores de los laboratorios y droguerías de Lima.

Al respecto Bernal (2010, p 254) sostiene que este “instrumento utiliza el método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo, neutral y negativo de cada enunciado”.

#### **Ficha técnica del instrumento que mide la variable gestión fiscalizadora**

Nombre del instrumento: Ficha de Cuestionario de Gestión fiscalizadora

Autora : Br. Carmen Nelly Capuñay Quiñonez

Año : 2016

Tipo de instrumento : Ficha de cuestionario

Objetivo : Determinar el nivel de relación entre las variables

Ámbito de aplicación : Laboratorios y droguerías de Lima

N° de ítems : 24 preguntas  
 Forma de Administración : Individual.  
 Duración : 40 minutos

### **Ficha técnica del instrumento que mide la variable calidad de servicio**

Nombre del instrumento: Ficha de Cuestionario Calidad de servicio  
 Autora : Br. Carmen Nelly Capuñay Quiñonez  
 Año : 2016  
 Tipo de instrumento : Ficha de cuestionario  
 Objetivo : Determinar el nivel de relación entre las variables  
 Ámbito de aplicación : Laboratorios y droguerías de Lima  
 N° de ítems : 24 preguntas  
 Forma de Administración: Individual.  
 Duración : 40 minutos

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

Para Hernández (2010), la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p.201).

Para este estudio se ha realizado la validez de contenido, en donde se ha tenido como referencia tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems de los cuestionarios. Este proceso ha sido realizado mediante el juicio de expertos.

Tabla 3

*Jurados expertos*

<b>Experto</b>	<b>Experto</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Temático	Aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Temático	Aplicable

## Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Crombach, a una muestra piloto de 20 trabajadores. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Según Hernández (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Tabla 4

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 5 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Crombach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 5

*Estadístico de fiabilidad de la variable gestión fiscalizadora*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,964	24

Resultado = 0,964 de Coeficiente de Alfa de Cronbach.

En función de los resultados de alfa de Cronbach cuyo valor es 0.964, por lo que el resultado indica que tiene una alta confiabilidad, por lo tanto, el instrumento que mide la variable gestión fiscalizadora es confiable.

Tabla 6

*Estadístico de fiabilidad de la variable calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,903	20

En función de los resultados de alfa de Cronbach cuyo valor es 0.903, por lo que el resultado indica que tiene una alta confiabilidad. Por consiguiente, el instrumento que mide la variable calidad de servicio es confiable.

## 2.8. Método de análisis

La información que se obtuvo se procesó en el paquete estadístico (SPSS); este software almacena los datos, realiza los cálculos y proporciona información relevante para el estudio.

Análisis descriptivo, consiste en describir el comportamiento de las variables.

Análisis inferencial, consiste en el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación.

Al respecto Díaz y Fernández, (2010) sostienen que “Al hacer uso del método lógico hipotético deductivo el investigador primero formula una hipótesis y después, a partir de inferencias lógicas deductivas, arriba a conclusiones particulares, que posteriormente se pueden comprobar experimentalmente” (p. 53)

Análisis ligados a las hipótesis, cada una de las hipótesis formuladas ha sido objeto de verificación. Se aplicó la Rho de Spearman para determinar la relación

(prueba de hipótesis) de la variable 1 (gestión fiscalizadora) y la variable 2 (Calidad de servicios).

Estadística de contraste de Hipótesis. La hipótesis de trabajo fue procesada a través del software estadístico SPSS 21, analizado Rho de Spearman, por ser una prueba no paramétrica que permite medir la correlación de datos cuantitativos continuos de la respuesta que se obtuvieron del instrumento aplicado.

Para el análisis estadístico de Rho de Spearman se utilizó la fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$r_s$  : Correlación de Rho de Spearman

$d_i$  : Frecuencia observada

$n$  : Frecuencia esperada

$d_i$  :  $r_{x_i} - r_{y_i}$  es la diferencia entre los rangos de 1 e 2.

$i$  : 1,2, ...n

Criterios para contrastar la hipótesis:

$H_0$  :  $r_s = 0$

$H_a$  :  $r_s \neq 0$

Es decir:

$p \geq 0,05$ , se acepta la hipótesis nula.

$p < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman*

Valores	Interpretación
0.91 a - 1.00	Correlación negativa muy alta
0.71 a - 0.90	Correlación negativa alta
0.41 a - 0.70	Correlación negativa moderada
0.21 a - 0.40	Correlación negativa baja
0.00 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
0.00 a 0.20	Correlación prácticamente nula
0.21 a 0.40	Correlación baja
0.41 a 0.70	Correlación moderada
0.71 a 0.90	Correlación alta
0.91 a 1.00	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009), *Metodología de la Investigación Educativa*.

## 2.9. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación se tuvo presente las siguientes consideraciones éticas:

Se ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Así mismo, se ha solicitado el apoyo directo a los Químicos Farmacéuticos de los laboratorios y droguerías de Lima para realizar el proyecto de investigación y el desarrollo de la misma.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción

#### 3.1.1. Descripción de la variable gestión fiscalizadora

Tabla 8

*Niveles de la variable gestión fiscalizadora*

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Deficiente	30	32,6
Regular	41	44,6
Eficiente	21	22,8
Total	92	100,0

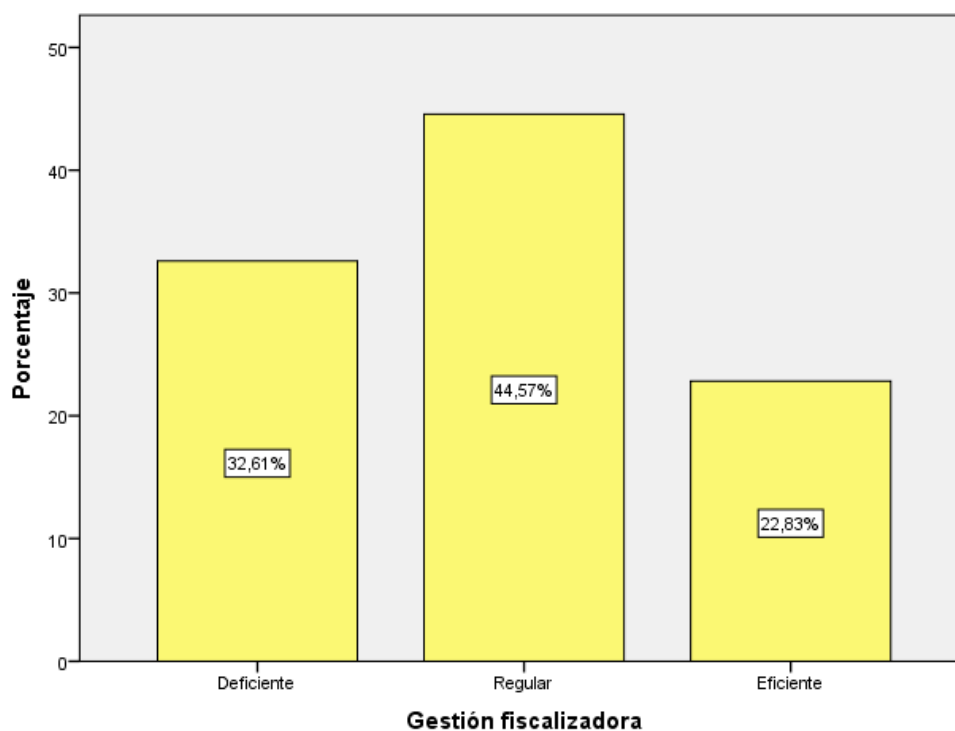


Figura 1. Niveles de la variable gestión fiscalizadora

En la tabla 8 y figura 1, se observa que el 44.57% de los encuestados opinó que la gestión fiscalizadora de productos controlados está en el nivel regular, mientras que el 36,61% afirmaron que es deficiente.



### 3.1.2. Descripción de la variable calidad de servicio

Tabla 9

*Niveles de la variable calidad de servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Malo	23	25,0
Regular	29	31,5
Bueno	40	43,5
Total	92	100,0

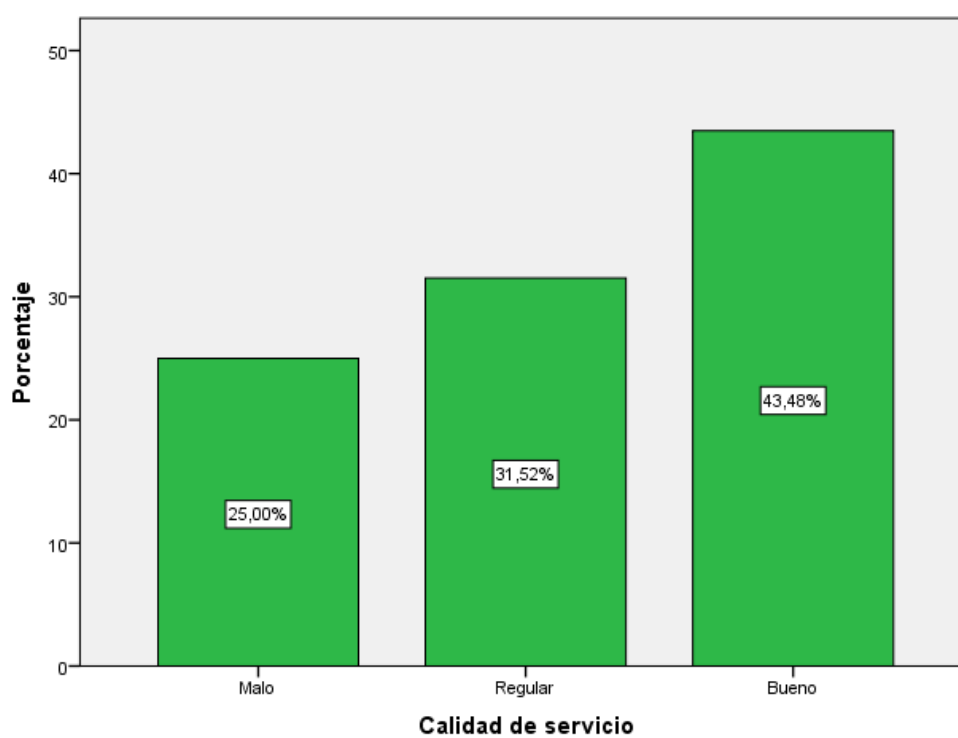


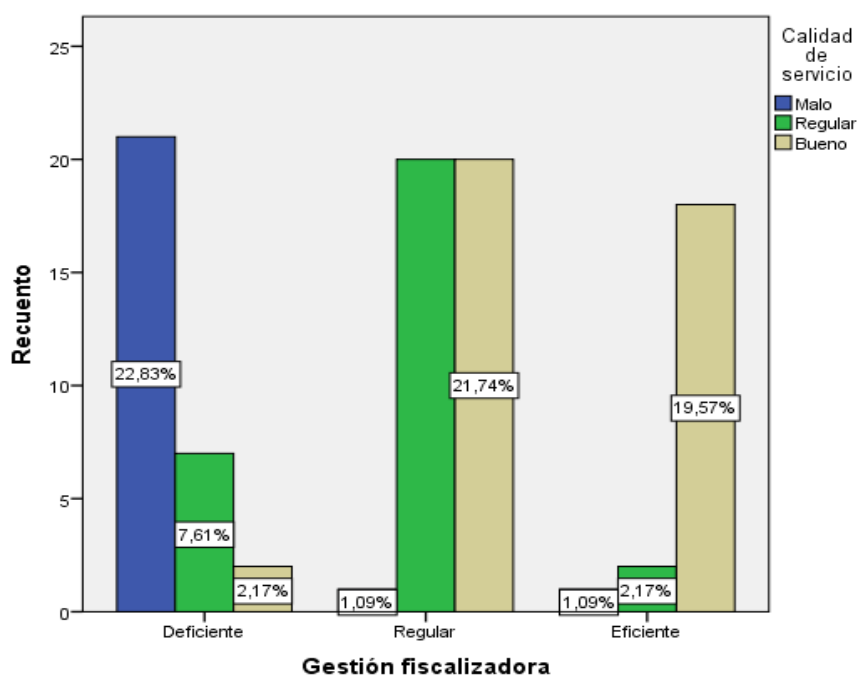
Figura 2. Niveles de la variable calidad de servicio

En la tabla 9 y figura 2, se observa que el 43.48% de los encuestados opinó que la calidad de servicio está en el nivel bueno, mientras que el 31.52% afirmaron que es regular.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias entre la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio				Total
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión fiscalizadora	Deficiente	Recuento	21	7	2	30
		% del total	22,8%	7,6%	2,2%	32,6%
	Regular	Recuento	1	20	20	41
		% del total	1,1%	21,7%	21,7%	44,6%
	Eficiente	Recuento	1	2	18	21
		% del total	1,1%	2,2%	19,6%	22,8%
Total		Recuento	23	29	40	92
		% del total	25,0%	31,5%	43,5%	100,0%



*Figura 3. Niveles entre la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio.*

En la tabla 10 y figura 3, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio, según percepción de los trabajadores de los laboratorios y droguerías de Lima, 2016, de los cuales se tiene que el 22.83% perciben que la gestión fiscalizadora en el nivel deficiente frente al 1,09%. Asimismo el 21.74% afirmaron que la gestión

fiscalizadora es regular, frente al 19.57% quienes opinaron que la calidad de servicio es buena.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio				Total
		Malo	Regular	Bueno		
Planificación	Deficiente	Recuento	18	4	3	25
		% del total	19,6%	4,3%	3,3%	27,2%
	Regular	Recuento	3	17	17	37
% del total		3,3%	18,5%	18,5%	40,2%	
Eficiente	Recuento	2	8	20	30	
	% del total	2,2%	8,7%	21,7%	32,6%	
Total	Recuento	23	29	40	92	
	% del total	25,0%	31,5%	43,5%	100,0%	

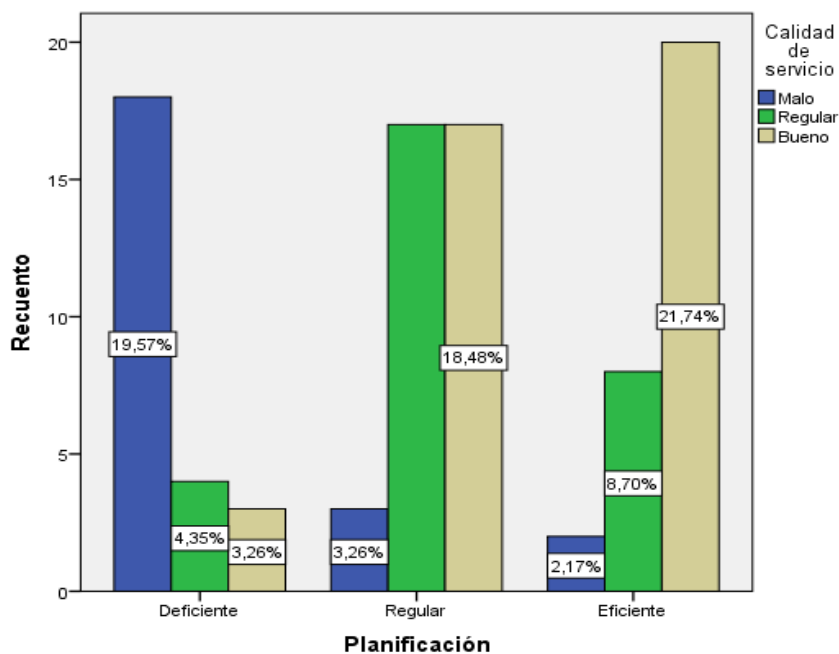


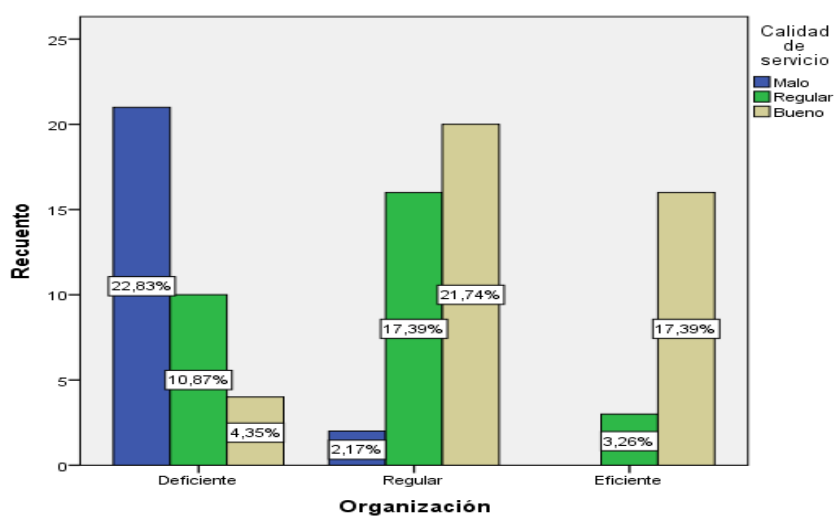
Figura 4. Niveles entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio.

En la tabla 11 y figura 4, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la planificación y la calidad de servicio, según percepción de los trabajadores de los laboratorios y droguerías de Lima, 2016, de los cuales se tiene que el 19,57% perciben que la planificación en el nivel deficiente frente al 3,26% de la calidad de servicio que es mala. Asimismo el 18,48% afirmaron que la planificación es regular, frente al 21,74% quienes opinaron que la calidad de servicio es buena.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio*

Organización*Calidad de servicio tabulación cruzada						
		Calidad de servicio				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Organización	Deficiente	Recuento	21	10	4	35
		% del total	22,8%	10,9%	4,3%	38,0%
Organización	Regular	Recuento	2	16	20	38
		% del total	2,2%	17,4%	21,7%	41,3%
Organización	Eficiente	Recuento	0	3	16	19
		% del total	0,0%	3,3%	17,4%	20,7%
Total		Recuento	23	29	40	92
		% del total	25,0%	31,5%	43,5%	100,0%



*Figura 5. Niveles entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio.*

En la tabla 12 y figura 5, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la organización y la calidad de servicio, según percepción de los trabajadores de los laboratorios y droguerías de Lima, 2016, de los cuales se tiene que el 22.63% perciben que la organización está en el nivel deficiente frente al 2.17% de la calidad de servicio que es mala. Asimismo el 10.67% afirmaron que la organización es deficiente, frente al 17,39% quienes opinaron que la calidad de servicio es regular. Finalmente, el 21.74% precisaron que la organización es regular, frente al 17.39% , quienes opinaron que la calidad de servicio es buena.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio*

<b>Dirección *Calidad de servicio tabulación cruzada</b>						
		Calidad de servicio				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Dirección	Deficiente	Recuento	19	11	8	38
		% del total	20,7%	12,0%	8,7%	41,3%
	Regular	Recuento	4	18	20	42
		% del total	4,3%	19,6%	21,7%	45,7%
	Eficiente	Recuento	0	0	12	12
		% del total	0,0%	0,0%	13,0%	13,0%
Total		Recuento	23	29	40	92
		% del total	25,0%	31,5%	43,5%	100,0%

En la tabla 13 y figura 6, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de dirección y la calidad de servicio, según percepción de los trabajadores de los laboratorios y droguerías de Lima, 2016, de los cuales se tiene que el 20.65% perciben que la dirección está en el nivel deficiente frente al 4.35% de la calidad de servicio que es mala. Asimismo el 11.96% afirmaron que la dirección deficiente, frente al 19.57% quienes opinaron que la calidad de servicio es regular. Finalmente, el 21.74% precisaron que la dirección es regular, frente al 13.04%, quienes opinaron que la calidad de servicio es buena.

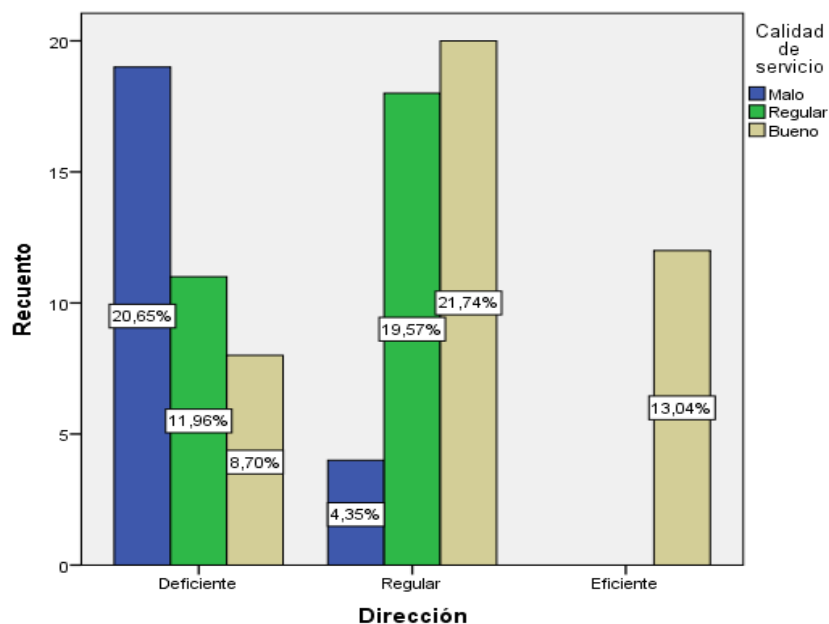


Figura 6. Niveles entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio

Tabla 14

*Distribución de frecuencias entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio*

Control*Calidad de servicio tabulación cruzada						
		Calidad de servicio				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Control	Deficiente	Recuento	13	15	8	36
		% del total	14,1%	16,3%	8,7%	39,1%
	Regular	Recuento	9	9	21	39
		% del total	9,8%	9,8%	22,8%	42,4%
	Eficiente	Recuento	1	5	11	17
		% del total	1,1%	5,4%	12,0%	18,5%
Total		Recuento	23	29	40	92
		% del total	25,0%	31,5%	43,5%	100,0%

En la tabla 14 y figura 7, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de control y la calidad de servicio, según percepción de los trabajadores de los laboratorios y droguerías de Lima, 2016, de los cuales se tiene que el 14.13% perciben que el control está en el nivel deficiente frente al 9.78% de la calidad de servicio que es mala. Asimismo el 16.30% afirmaron que

el control deficiente, frente al 9.78% quienes opinaron que la calidad de servicio es regular. Finalmente, el 22.83% precisaron que el control es regular, frente al 11.96%, quienes opinaron que la calidad de servicio es buena.

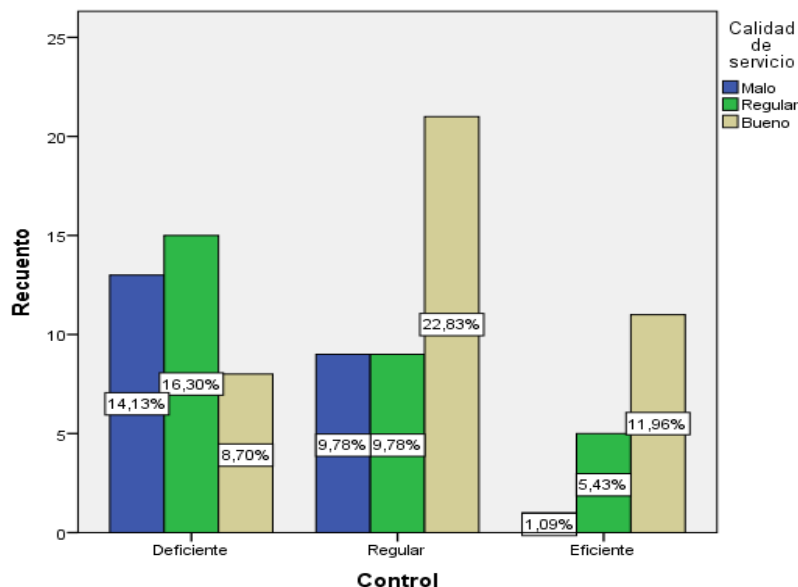


Figura 7. Niveles entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio

### 3.2. Contratación de hipótesis

#### Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p$  - valor < 0.05, rechazar  $H_0$

Si  $p$  - valor > 0.05, aceptar  $H_0$

Tabla 15

*Correlación de Spearman entre la gestión fiscalizadora y la calidad de Servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión fiscalizadora	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión fiscalizadora	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 15, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ; Rho =  $.753^{**}$ ). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

### **Hipótesis específica 1**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:



Si  $p$  – valor  $< 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p$  - valor  $> 0.05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 16

*Correlación de Spearman entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de Servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 16, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación significativa entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ; Rho =  $.494^{**}$ ). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

### **Hipótesis específica 2**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p - \text{valor} < 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p - \text{valor} > 0.05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 17

*Correlación de Spearman entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de Servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			Organizació n	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 17, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación significativa entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ; Rho =  $.652^{**}$ ). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si  $p - \text{valor} < 0.05$ , rechazar H<sub>0</sub>

Si  $p - \text{valor} > 0.05$ , aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 18

*Correlación de Spearman entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de Servicio*

<b>Correlaciones</b>				
			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 18, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación significativa entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio

en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .635\*\*). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016..

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si p – valor < 0.05, rechazar H<sub>0</sub>

Si p - valor > 0.05, aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 19

*Correlación de Spearman entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de Servicio*

			Correlaciones	
			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 19, la significancia bilateral es igual a 0.000 < 0.01, lo cual indica que el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha

relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación significativa entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .405\*\*). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

## **IV. Discusión**

La presente investigación abordó los temas de la gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en laboratorios y droguerías con sus respectivas dimensiones. El marco teórico que sustenta a la variable gestión fiscalizadora y sus dimensiones planificación, organización, dirección y control corresponde a Tobar (2002, p. 7), quien sostiene que la gestión fiscalizadora se podría considerar al rol que desempeña del gerente de la actualidad como un agente de cambio y adaptación a las necesidades, un acelerador de los mismos, pero fundamentalmente en constructor de propuestas, un abridor de cambios para la organización u institución. En esta línea de pensamiento, en relación a la hipótesis general se concluye que existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .753\*\*). Asimismo, sobre la variable calidad de servicio y sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles se sustenta en los fundamentos teóricos de Parasuraman, Zeithml y Berry, citado por Seto (2004), quien sostiene que la calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio recibido.

Con respecto a los resultados de las investigaciones internacionales que tienen relación con la variables de estudio y que no coinciden con los resultados de la presente tesis, está el de Villanueva, (2013), quien desarrolló una investigación que tuvo como objetivo proponer una metodología para el manejo de precursores químicos y sustancias esenciales considerando la normatividad nacional y la experiencia internacional y cuyos resultados fueron que la normativa nacional existente para el manejo de los precursores químicos y sustancias esenciales no es de fácil para el acceso del empresario y/o público en general, debido a la complejidad del tema; este resultado no guarda ninguna relación con los resultados de la presente tesis porque se propuso proponer una metodología para el manejo de de precursores químicos en cambio esta tesis busca conocer el nivel de relación entre gestión fiscalizadora y la satisfacción de los clientes, el cual es significativa; así mismo, con la tesis de Herrera (2012), que tuvo como objetivos elaborar un modelo de sistematización para el control y manejo de los

medicamentos psicotrópicos y estupefacientes dentro de los hospitales nacionales, cuyos resultados fueron que el personal no cumple en su totalidad con las normativas dispuestas, lo cual genera la pérdida de medicamentos y posible riesgo a la salud de los pacientes; resultado que tampoco se ajusta a la presente investigación.

Con referencia a la primera hipótesis específica, los resultados obtenidos con la prueba de Spearman indican que existe relación significativa entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .494\*\*). Sin embargo las investigación internacionales que sí tienen alguna relación con los resultados de la presente, está el de Castillo, Gálvez y Rivera (2011), quienes desarrollaron la tesis que tuvo como objetivos proponer una guía para el desarrollo de la Auditoría Externa Administrativa y la conclusión fue que no cuentan con procesos de evaluación externa de la gestión administrativa, pocas empresas cuentan con figuras de evaluación de carácter interno, orientados principalmente al diseño y supervisión de controles internos de tipo financiero.

Con referencia a la segunda hipótesis específica, los resultados obtenidos con la prueba de Spearman indican que existe relación significativa entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .652\*\*). Asimismo, Sobre la tercera hipótesis específica, los resultados obtenidos con la prueba estadística de Spearman indican que existe relación significativa entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .635\*\*). También sobre la tercera hipótesis específica, se concluye que existe relación significativa entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .635\*\*). Finalmente, en relación a la cuarta hipótesis específica, se concluye que existe relación significativa entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .405\*\*).



En cuanto a las investigaciones a nivel nacional son muy escasos en relación al tema de investigación, las que tienen alguna coincidencia son como el de Acosta y Galván (2014), presentaron una investigación que tuvo como objetivo general proponer el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en droguerías de productos farmacéuticos y que los resultados fueron que el Sistema de Gestión de calidad se enfoca en los recursos de la droguería, también en la realización, planificación y control de la prestación de servicio, resultado que tiene estrecha relación con la presente considerando que los encuestados sí manifiestan su satisfacción por los procesos de fiscalización; también, Salazar, (2014), desarrolló una investigación cuyo objetivo fue demostrar que el control interno es una herramienta de apoyo para el gerente público y para alcanzar los objetivos institucionales, el mismo que llegó a la conclusión que la Contraloría General no ha demostrado tener una política a largo plazo en lo que respecta a cómo impulsar la implementación de los Sistemas de Control Interno, en el caso de la presente la fiscalización es permanente y de satisfacción de los trabajadores y garantía para el logro de un buen servicio;

Las tesis que guardan relación con las variables de estudio pero que los resultados son tangencialmente diferentes son el de Vizcarra, (2014), quien desarrolló una investigación cuyo objetivo principal fue determinar los efectos de los problemas de implementación del régimen de fiscalización , llegando a la conclusión de que la fiscalización fue una transposición casi literal de las disposiciones de la Convención de las Naciones Unidas; así mismo, el de Cárdenas, (2013), quien desarrolló una investigación cuyo objetivo principal fue proponer soluciones en la gestión de abastecimiento de una empresa comercializadora, el resultado fue las frecuencias de compra no deben ser mensuales para todos los proveedores y todos los productos, debe tener cada frecuencia su compra óptima con ello se abarata los costos, tanto en el almacenaje como en las colocaciones; este resultado se diferencia con la presente porque en la presente tanto la planificación, organización, dirección y control son eficientes y como tal se logra la satisfacción de los clientes.

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

Existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .753\*\*).

**Segunda:**

Existe relación significativa entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .494\*\*).

**Tercera:**

Existe relación significativa entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .652\*\*).

**Cuarta:**

Existe relación significativa entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .635\*\*).

**Quinta:**

Existe relación significativa entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .405\*\*).

## **VI. Recomendaciones**

Teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones de la presente investigación y por la experiencia acumulada en el tema gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en los laboratorios y droguerías de Lima, se formula las siguientes recomendaciones:

**Primera:**

Se recomienda a las autoridades de la Digemid impulsar la simplificación de la gestión fiscalizadora, con un liderazgo permanente en los laboratorios y droguerías de Lima dentro del marco de la normatividad vigente; esta debe ser desarrollada a través de un texto único y que debe ser difundido para su conocimiento y facilitación de la fiscalización.

**Segunda:**

Se recomienda a las autoridades y funcionarios de la Digemid, que para brindar un servicio la calidad a los clientes y usuarios de los laboratorios y droguerías de Lima, se requiere que el personal que labora en esta entidad deben ser reconocidos con un sueldo significativo por el nivel y responsabilidad de sus funciones, con ello se logrará una alta motivación para ejercer la fiscalización y control de los productos que brinda los laboratorios; así mismo deben ser capacitados y actualizados periódicamente acorde con las innovaciones tecnológicas y la normatividad del sector, considerando la variedad constante de la directivas y la ley.

**Tercera:**

Se recomienda a las autoridades y funcionarios de la Digemid, descentralizar la gestión fiscalizadora de acuerdo a los productos que se comercializan y a los productos controlados en todas las regiones del Perú, para ello se debe modificar ciertas normas que impidan dicha descentralización.

**Cuarta:**

Para conocer el resultado de la gestión es necesario realizar mediciones de calidad de servicio periódicamente, las mismas que permitirá conocer las necesidades del equipo que integra los Recursos Humanos de la Digemid, así mismo se determinará las eficiencias y deficiencias de la gestión, los cuales permitirá dar los correctivos necesarios.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

Ácosta, K. y Galván, M. (2014). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad bajo normas ISO 9001:2008 y el modelo de sistema de calidad farmacéutica Q10 desarrollado por ICH, es una droguería de productos farmacéuticos*, tesis para optar el Título Profesional de Químico farmacéutico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3° ed. Colombia: Editorial Pearson.

Berry, L., Bennet, C. y Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financiera*. Madrid: Ed. Díaz Santos.

Bisquerra, R. (2009), *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Editorial la Muralla

Cárdenas, R. (2013). *Análisis y Propuesta de Mejora para la Gestión de Abastecimiento de una Empresa Comercializadora de Luminarias*, tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Castillo, R., Gálvez, K. y Rivera, P. (2011). *Propuesta de una Guía para el desarrollo de la auditoría externa administrativa como instrumento para mejorar la gestión de las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la comercialización de medicamentos en la ciudad de San Miguel*, tesis para optar el Grado de Licenciada en Contaduría Pública, Universidad de El Salvador.

Chiavenato I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*., Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana.

D. Ley N° 22095 (1978). *Ley de represión del Tráfico de Drogas*. Perú



- D.S. N° 023-SA (2001). *Reglamento de Estupefacientes, Psicotrópicos y Otras Sustancias Sujetas a Fiscalización Sanitaria*. Perú.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, tesis para optar el Título de Ingeniero Comercial, Universidad Nacional de Chile.
- Estrada, A. (2007). *El clima organizacional y la motivación del recurso humano en una institución administrativa de salud pública en la ciudad capital*. Tesis de Grado Académico de magíster en Administración de Recursos Humanos: Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.
- Herrera, E. (2012). *Determinación de puntos críticos en el manejo de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes y diseño de un modelo de sistematización para su adecuado control y manejo, dentro de los hospitales nacionales del departamento de Petén, Guatemala*, tesis para optar el Título de Química Farmacéutica, Universidad San Carlos de Guatemala.
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Huisa, T. (2013). *Panificación y Organización*. 1ra. Edición Fondo Editorial de la Universidad Alas Peruanas.
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. 13ª ed. España: McGraw-Hill.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas, teoría y práctica*. México: Editorial Limusa "La planeación

Salazar, L. (2014). *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy*, tesis para optar el Grado de Magíster en Ciencias Política y Gobierno, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Scanlan, B. (2000). *Proceso administrativo*. España: Ed. McGraw Hill

Tobar, F. (2002). *Modelos de Gestión en Salud*. Buenos Aires.

Vizcarra, S. (2014). *El impacto de los problemas de implementación del régimen de control de Insumos Químicos en la cadena del tráfico ilícito de drogas entre los años 2007 y 2011 en las principales cuencas cocaleras del Perú*, tesis para optar el Grado de Magíster en Ciencias Política, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Villanueva, M. (2013). *Metodología para el manejo de precursores químicos y químicos esenciales*, tesis para optar el Grado de Maestro en Ingeniería, Universidad Nacional Autónoma de México.

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.

Zeithmal, V. y Bitner, M. (2004). *Marketing de Servicios, un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Ed. McGraw Hill

## **Apéndices**

**Matriz de consistencia**

**Título: Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016**

**Autor: Br. Carmen Nelly Capuñay Quiñonez**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la</p>	<b>Variable 1: Gestión fiscalizadora</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Planificación	Visión institucional Misión institucional Objetivos estratégicos	1, 2 3,4 5,6	Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3)	Deficiente 24 - 56
			Organización	Actividades Delegación de funciones Tipo de organización	7,8 9,10 11,12	Eficiente (4) Muy eficiente (5)	

entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?	entre la planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.	planificación de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.	Dirección	Asignación de las tareas	13,14		Eficiente 89 - 120
				Coordinación	15, 16		
				Movilización	17,18		
¿Cuál es la relación entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?	Determinar la relación entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.	Existe relación significativa entre la organización de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.	Control	Monitoreo	19,20,21		
				Control			
<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es la relación entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?	Determinar la relación entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.	Existe relación significativa entre la dirección de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.	Fiabilidad	Confianza	1, 2	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2)	Deficiente 24 - 56
				Tipo de servicio	3, 4		

2016?  ¿Cuál es la relación entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016?	2016.  Determinar la relación entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016	Droguerías de Lima, 2016.  Existe relación significativa entre el control de la gestión fiscalizadora y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016.	Capacidad de respuesta	Comunicación	5, 6	Regular (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)	Regular 57 - 88 Eficiente 89 - 120
				Puntualidad en el servicio	7, 8		
				Ayuda del personal	9, 10		
			Seguridad	Seguridad	11, 12		
				Amabilidad	13, 14		
	Empatía	Atención	15, 16				
		Comodidad	17, 18				
	Elementos tangibles	Equipamiento	19, 20				
		Instalación	21, 22				
		Apariencia	23, 24				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p>Alcance: correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional, transversal, experimental no</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> personas que laboran en las droguerías de Lima.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Aleatorio</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión fiscalizadora</p> <p><b>Técnicas:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> dos cuestionarios</p> <p>Autora: Br. Carmen Nelly Capuñay Quiñonez</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Para el tratamiento descriptivo de las variables y dimensiones, mediante la elaboración e interpretación de tablas y figuras.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p>

	<p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>92 personas que laboran en los laboratorios y droguerías de Lima,</p>	<p><b>Variable 2: calidad de servicio</b></p> <p><b>Técnicas: encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos: dos cuestionarios</b></p> <p>Autora: Br. Carmen Nelly Capuñay Quiñonez</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>Se aplicó el estadístico de Spearman para la contrastación de las hipótesis de investigación.</b></p>
--	---	---	---



**Base de datos de la prueba piloto**

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	
1	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	
2	3	2	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2
3	4	4	1	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	
4	1	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	1	1	1	3	3	3	1	1	
5	5	3	4	3	5	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	3	3	1	1	
6	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	
7	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
8	5	2	5	4	2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	3	5	3	1	1
9	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	4	5	4	2	2	2	4	5	
10	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	
12	5	5	2	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	
13	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	2	2	5	5	5	3	2	
14	5	5	4	3	5	3	5	3	3	5	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
15	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
16	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	2	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	
17	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3	3	2	5	4	5	4	2	2	2	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	
18	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	
19	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	
20	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3

Nº	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4
2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	4
3	2	1	2	2	4	4	4	3	3	3	1	3	3	2	4
4	1	2	2	3	2	2	2	1	1	4	2	1	1	1	2
5	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1
6	5	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	5	4	5	2
7	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	2
8	1	5	5	5	2	2	2	1	1	4	1	3	1	1	2
9	4	3	3	3	1	2	3	4	5	3	5	5	4	4	1
10	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2
11	3	4	5	5	2	2	2	5	4	4	3	5	5	3	2
12	2	4	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	4
13	2	4	4	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3
14	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	2	3
15	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3
16	2	2	2	4	5	5	4	3	2	4	5	4	3	2	5
17	3	4	4	3	4	2	2	3	3	5	5	5	4	3	4
18	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
19	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
20	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5

### Base de datos de la muestra

Nº	V(1)= Gestión fiscalizadora																												
	1	2	3	4	5	6	s1	7	8	9	10	11	12	s2	13	14	15	16	17	18	s3	19	20	21	22	23	24	s4	s5
1	4	3	4	3	4	4	22	5	5	4	4	3	4	25	4	4	4	4	3	3	22	1	4	4	4	4	3	20	89
2	3	2	3	3	5	3	19	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	4	3	4	17	3	4	4	4	4	3	22	71
3	4	4	1	3	3	2	17	3	2	1	1	3	3	13	3	3	2	4	3	4	19	3	4	4	4	4	3	22	71
4	1	1	2	1	1	3	9	2	3	2	2	1	1	11	1	1	1	2	4	2	11	4	2	2	2	2	4	16	47
5	5	3	4	3	5	1	21	1	1	1	1	5	4	13	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	46
6	5	4	3	4	3	5	24	4	5	5	4	5	4	27	4	4	5	2	3	2	20	3	2	2	2	2	3	14	85
7	4	5	4	5	4	5	27	3	5	5	4	5	5	27	4	4	5	2	4	2	21	4	2	2	2	2	4	16	91
8	5	2	5	4	2	1	19	1	1	3	1	3	1	10	1	1	1	2	4	2	11	4	2	2	2	2	4	16	56
9	5	4	4	5	5	3	26	5	4	3	5	5	4	26	4	5	4	3	3	1	20	3	1	2	3	3	3	15	87
10	4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	4	4	3	22	3	3	4	2	4	2	18	4	2	2	2	2	4	16	81
11	4	3	4	4	3	5	23	4	3	4	3	5	5	24	5	4	3	2	4	2	20	4	2	2	2	2	4	16	83
12	5	5	2	4	3	5	24	4	4	5	4	4	3	24	3	2	2	4	3	4	18	3	4	4	4	4	3	22	88
13	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	3	3	3	23	3	2	2	3	5	3	18	5	3	3	3	3	5	22	91
14	5	5	4	3	5	3	25	5	3	3	5	3	3	22	2	3	2	3	4	3	17	4	3	3	3	3	4	20	84
15	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	5	4	28	3	3	3	4	5	3	21	5	3	4	4	4	5	25	102
16	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	4	3	26	3	2	2	4	4	5	20	4	5	5	4	4	4	26	100
17	5	4	5	5	3	5	27	5	4	3	5	5	4	26	3	3	3	2	5	4	20	5	4	2	2	2	5	20	93
18	4	4	3	4	3	5	23	4	5	4	4	5	4	26	4	4	5	5	4	5	27	4	5	5	5	5	4	28	104
19	5	3	5	5	4	5	27	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	4	4	5	26	108
20	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	4	3	4	5	5	5	26	5	5	4	5	5	5	29	113
21	4	4	4	3	4	3	22	5	5	4	4	4	4	26	4	4	5	4	3	3	23	1	4	4	4	4	3	20	91
22	3	2	3	3	5	3	19	3	2	2	2	2	2	13	2	2	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	3	22	73
23	4	4	3	3	3	3	20	3	2	1	3	3	3	15	3	3	2	4	3	4	19	3	4	4	4	4	3	22	76

24	1	3	3	1	1	3	12	2	2	3	2	1	1	11	1	1	1	2	4	2	11	4	2	2	2	2	4	16	50
25	5	1	4	5	5	1	21	1	1	1	1	5	1	10	1	1	1	2	4	2	11	4	2	2	2	2	4	16	58
26	5	4	4	2	3	5	23	4	5	5	4	5	4	27	4	4	5	3	3	1	20	3	1	2	3	3	3	15	85
27	5	5	4	5	2	5	26	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	2	4	2	21	4	2	2	2	2	4	16	92
28	5	2	5	4	5	3	24	1	1	1	1	3	1	8	1	1	1	2	4	2	11	4	2	2	2	2	4	16	59
29	5	4	2	5	5	4	25	5	4	3	5	5	4	26	4	5	4	4	3	4	24	3	4	4	4	4	3	22	97
30	4	3	4	2	4	4	21	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	3	5	3	22	5	3	3	3	3	5	22	87
31	5	5	4	4	3	5	26	4	3	4	3	5	5	24	5	4	3	3	4	3	22	4	3	3	3	3	4	20	92
32	5	5	4	4	2	5	25	4	4	5	4	4	3	24	3	2	2	4	5	3	19	5	3	4	4	4	5	25	93
33	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	5	3	3	25	3	2	2	3	5	3	18	5	3	3	3	3	5	22	92
34	5	3	4	4	3	5	24	5	5	4	5	3	3	25	2	3	2	3	4	3	17	4	3	3	3	3	4	20	86
35	5	4	5	2	5	2	23	5	3	4	3	5	4	24	3	4	3	4	5	3	22	5	3	4	4	4	5	25	94
36	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	4	3	24	3	2	4	4	4	5	22	4	5	5	4	4	4	26	100
37	5	4	5	5	5	5	29	5	4	3	5	5	4	26	3	3	3	4	3	3	19	1	4	4	4	4	3	20	94
38	5	4	3	4	3	5	24	4	5	4	4	5	4	26	4	3	5	4	3	4	23	3	4	4	4	4	3	22	95
39	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	3	4	24	3	4	4	4	4	3	22	102
40	5	4	2	5	5	5	26	5	5	4	5	5	4	28	3	5	4	2	4	2	20	4	2	2	2	2	4	16	90
41	4	4	4	3	4	3	22	5	3	4	4	4	4	24	4	4	5	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	6	68
42	4	2	3	3	5	3	20	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	13	3	2	2	2	2	3	14	60
43	4	4	3	3	5	3	22	3	2	1	1	3	3	13	3	3	2	2	4	2	16	4	2	2	2	2	4	16	67
44	1	3	3	1	1	3	12	2	2	2	2	1	1	10	1	1	4	2	4	2	14	4	2	2	2	2	4	16	52
45	4	1	4	5	3	1	18	1	1	4	3	5	1	15	1	1	1	3	3	1	10	3	1	2	3	3	3	15	58
46	5	4	4	3	3	5	24	4	5	5	4	5	4	27	4	4	5	2	4	2	21	4	4	4	2	2	4	20	92
47	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	2	4	2	21	2	2	2	2	2	4	14	92
48	5	2	2	4	5	1	19	1	3	1	1	3	1	10	1	1	1	4	3	4	14	3	3	2	4	4	3	19	62
49	4	4	5	5	5	2	25	5	4	3	5	5	4	26	4	3	4	2	4	2	19	1	1	1	2	2	4	11	81
50	4	3	4	5	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	2	4	2	20	1	1	1	2	2	4	11	77
51	5	5	4	3	3	5	25	4	3	4	3	5	5	24	5	4	3	3	3	1	19	4	4	5	3	3	3	22	90

52	4	3	4	3	4	4	22	5	5	4	4	3	4	25	4	2	2	2	4	2	16	4	4	5	2	2	4	21	84
53	3	2	3	3	5	3	19	3	2	2	2	2	2	13	4	2	2	2	4	2	16	1	1	1	2	2	4	11	59
54	4	4	1	3	3	2	17	3	2	1	1	3	3	13	3	4	4	4	3	4	22	4	5	4	4	4	3	24	76
55	1	1	2	1	1	3	9	2	3	2	2	1	1	11	5	3	3	3	5	3	22	3	3	4	3	3	5	21	63
56	5	3	4	3	5	1	21	1	1	1	1	5	4	13	4	3	3	3	4	3	20	5	4	3	3	3	4	22	76
57	5	4	3	4	3	5	24	4	5	5	4	5	4	27	5	3	4	4	5	3	24	3	2	2	4	4	5	20	95
58	4	5	4	5	4	5	27	3	5	5	4	5	5	27	4	5	5	4	4	5	27	3	2	2	4	4	4	19	100
59	5	2	5	4	2	1	19	1	1	3	1	3	1	10	5	4	2	2	5	4	22	2	3	2	2	2	5	16	67
60	5	4	4	5	5	3	26	5	4	3	5	5	4	26	4	5	5	5	4	5	28	3	3	3	5	5	4	23	103
61	4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	4	4	3	22	5	4	4	4	5	4	26	3	2	2	4	4	5	20	93
62	4	3	4	4	3	5	23	4	3	4	3	5	5	24	5	5	4	5	5	5	29	3	3	3	5	5	5	24	100
63	5	5	2	4	3	5	24	4	4	5	4	4	3	24	1	4	4	4	3	3	19	4	4	5	4	4	3	24	91
64	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	3	3	3	23	3	4	4	4	3	4	22	4	5	4	4	4	3	24	97
65	5	5	4	3	5	3	25	5	3	3	5	3	3	22	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	3	22	91
66	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	5	4	28	3	2	2	2	3	2	14	4	4	5	2	2	3	20	90
67	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	4	3	26	4	2	2	2	4	2	16	2	2	4	2	2	4	16	86
68	5	4	5	5	3	5	27	5	4	3	5	5	4	26	4	2	2	2	4	2	16	3	3	2	2	2	4	16	85
69	4	4	3	4	3	5	23	4	5	4	4	5	4	26	3	1	2	3	3	1	13	1	1	1	3	3	3	12	74
70	5	3	5	5	4	5	27	5	5	5	5	5	4	29	4	2	2	2	4	2	16	1	1	1	2	2	4	11	83
71	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	4	2	2	2	4	2	16	4	4	5	2	2	4	21	95
72	4	4	4	3	4	3	22	5	5	4	4	4	4	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	5	4	4	3	24	94
73	3	2	3	3	5	3	19	3	2	2	2	2	2	13	5	3	3	3	5	3	22	1	1	1	3	3	5	14	68
74	4	4	3	3	3	3	20	3	2	1	3	3	3	15	4	2	2	2	4	2	16	4	5	4	2	2	4	21	72
75	1	3	3	1	1	3	12	2	2	3	2	1	1	11	3	1	2	3	3	1	13	4	3	4	3	3	3	20	56
76	5	1	4	5	5	1	21	1	1	1	1	5	1	10	4	2	2	2	4	2	16	5	4	3	2	2	4	20	67
77	5	4	4	2	3	5	23	4	5	5	4	5	4	27	4	2	2	2	4	2	16	3	2	2	2	2	4	15	81
78	5	5	4	5	2	5	26	5	5	5	4	5	5	29	3	4	4	4	3	4	22	3	2	2	4	4	3	18	95
79	5	2	5	4	5	3	24	1	1	1	1	3	1	8	4	2	2	2	4	2	16	2	3	2	2	2	4	15	63

80	5	4	2	5	5	4	25	5	4	3	5	5	4	26	4	2	2	2	4	2	16	3	4	3	2	2	4	18	85
81	4	3	4	2	4	4	21	4	4	3	4	4	3	22	3	1	2	3	3	1	13	3	2	4	3	3	3	18	74
82	5	5	4	4	3	5	26	4	3	4	3	5	5	24	4	2	2	2	4	2	16	3	3	3	2	2	4	17	83
83	5	5	4	4	2	5	25	4	4	5	4	4	3	24	4	2	2	2	4	2	16	4	3	5	2	2	4	20	85
84	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	5	3	3	25	3	4	4	4	3	4	22	4	5	4	4	4	3	24	98
85	5	3	4	4	3	5	24	5	5	4	5	3	3	25	3	4	4	4	3	4	22	3	5	4	4	4	3	23	94
86	5	4	5	2	5	2	23	5	3	4	3	5	4	24	4	2	2	2	4	2	16	4	4	5	2	2	4	21	84
87	5	4	5	5	4	5	28	3	5	4	5	4	3	24	4	2	2	2	4	2	16	2	2	2	2	2	4	14	82
88	5	4	5	5	5	5	29	5	4	3	5	5	4	26	3	1	2	3	3	1	13	3	3	2	3	3	3	17	85
89	5	4	3	4	3	5	24	4	5	4	4	5	4	26	4	2	2	2	4	2	16	1	1	4	2	2	4	14	80
90	4	3	5	5	4	5	26	5	5	5	5	5	5	30	4	2	2	2	4	2	16	1	1	1	2	2	4	11	83
91	4	3	4	2	4	4	21	4	4	3	4	4	3	22	3	1	2	3	3	1	13	3	2	4	3	3	3	18	74
92	5	5	2	4	3	5	24	4	4	5	4	4	3	24	1	4	4	4	3	3	19	4	4	5	4	4	3	24	91

V(2)= Calidad de servicio

p25	p26	p27	p28	c1	p29	p30	p31	p32	p33	p34	c2	p35	p36	p37	p38	c3	p39	p40	p41	p42	c4	p43	p44	p45	p46	p47	p48	s7	S2
4	4	4	4	12	2	2	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	12	1	4	3	4	4	4	20	79
3	2	2	2	7	2	2	5	2	2	2	15	2	2	3	4	11	4	4	2	2	10	3	2	2	2	2	4	15	58
2	3	3	2	8	2	1	1	3	3	2	12	1	2	2	4	9	4	4	3	3	11	3	1	3	3	2	4	16	56
3	1	1	1	5	3	3	3	1	1	1	12	2	2	3	2	9	2	2	1	1	5	4	2	1	1	1	2	11	42
4	1	1	1	6	3	3	3	1	1	1	12	3	3	3	1	10	1	1	1	1	3	1	1	5	4	1	1	13	44
3	4	4	5	11	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	2	14	2	2	4	4	8	3	4	5	4	5	2	23	80
4	4	4	5	12	4	4	4	4	4	5	25	2	2	2	2	8	2	2	4	4	8	4	4	5	5	5	2	25	78
4	1	1	1	6	3	5	3	1	1	1	14	5	5	5	2	17	2	2	1	1	5	4	1	3	1	1	2	12	54
3	4	5	4	12	2	2	2	4	5	4	19	3	3	3	1	10	2	3	4	5	9	3	5	5	4	4	1	22	72
3	3	3	4	9	3	3	3	3	3	4	19	2	2	2	2	8	2	2	3	3	7	4	4	4	3	4	2	21	64
5	5	4	3	14	5	4	5	5	4	3	26	4	5	5	2	16	2	2	5	4	9	4	3	5	5	3	2	22	87
3	3	2	2	8	4	4	4	3	2	2	19	4	4	2	4	14	4	4	3	2	11	3	4	4	3	2	4	20	72
3	3	2	2	8	5	5	5	3	2	2	22	4	4	4	3	15	3	3	3	2	9	5	3	3	3	2	3	19	73
3	2	3	2	8	3	3	3	2	3	2	16	4	4	3	3	14	3	3	2	3	8	4	5	3	3	2	3	20	66
4	3	3	3	10	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	14	4	4	3	3	11	5	5	5	4	3	3	25	79
4	3	2	2	9	4	4	4	3	2	2	19	2	2	4	5	13	5	4	3	2	12	4	5	4	3	2	5	23	76
4	3	3	3	10	2	2	3	3	3	3	16	4	4	3	4	15	2	2	3	3	7	5	5	5	4	3	4	26	74
4	4	4	5	12	3	4	3	4	4	5	23	3	4	3	5	15	5	5	4	4	14	4	4	5	4	5	5	27	91
3	4	5	4	12	4	4	4	4	5	4	25	3	3	4	4	14	4	4	4	5	12	5	5	5	4	4	4	27	90
4	4	3	4	11	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	5	15	4	5	4	3	13	5	5	5	5	4	5	29	88
4	4	4	5	12	2	2	4	4	4	5	21	4	4	3	4	15	4	4	4	4	12	1	4	4	4	5	4	22	82
3	2	2	4	7	2	2	5	2	2	4	17	2	2	3	4	11	4	4	2	2	10	3	2	2	2	4	4	17	62
2	3	3	2	8	2	1	1	3	3	2	12	1	2	2	4	9	4	4	3	3	11	3	3	3	3	2	4	18	58
3	1	1	1	5	3	3	3	1	1	1	12	2	2	3	2	9	2	2	1	1	5	4	2	1	1	1	2	11	42
4	1	1	1	6	3	5	3	1	1	1	14	5	5	5	2	17	2	2	1	1	5	4	1	5	1	1	2	14	56
3	4	4	5	11	2	2	2	4	4	5	19	3	3	3	1	10	2	3	4	4	9	3	4	5	4	5	1	22	71

3	4	4	5	11	3	3	3	4	4	5	22	2	2	2	2	8	2	2	4	4	8	4	4	5	5	5	2	25	74
5	1	1	1	7	5	4	5	1	1	1	17	4	5	5	2	16	2	2	1	1	5	4	1	3	1	1	2	12	57
3	4	5	4	12	4	4	4	4	5	4	25	4	4	2	4	14	4	4	4	5	12	3	5	5	4	4	4	25	88
3	4	3	4	10	5	5	5	4	3	4	26	4	4	4	3	15	3	3	4	3	10	5	4	4	3	4	3	23	84
3	5	4	3	12	3	3	3	5	4	3	21	4	4	3	3	14	3	3	5	4	11	4	3	5	5	3	3	23	81
4	3	2	2	9	4	3	3	3	2	2	17	4	4	3	3	14	4	4	3	2	11	5	4	4	3	2	3	21	72
3	3	2	2	8	5	5	5	3	2	2	22	4	4	4	3	15	3	3	3	2	9	5	5	3	3	2	3	21	75
3	2	3	2	8	3	3	3	2	3	2	16	4	4	3	3	14	3	3	2	3	8	4	5	3	3	2	3	20	66
4	3	4	3	11	4	3	3	3	4	3	20	4	4	3	3	14	4	4	3	4	11	5	3	5	4	3	3	23	79
4	3	2	4	9	4	4	4	3	2	4	21	2	2	4	5	13	5	4	3	2	12	4	5	4	3	4	5	25	80
4	3	3	3	10	2	2	4	3	3	3	17	4	4	3	4	15	4	4	3	3	11	1	5	5	4	3	4	22	75
3	4	3	5	10	2	2	5	4	3	5	21	2	2	3	4	11	4	4	4	3	12	3	4	5	4	5	4	25	79
2	4	5	4	11	2	1	1	4	5	4	17	1	2	2	4	9	4	4	4	5	12	3	5	5	5	4	4	26	75
3	3	5	4	11	4	4	4	3	5	4	24	2	2	3	2	9	2	2	3	5	7	4	5	5	4	4	2	24	75
4	4	4	5	12	2	2	2	4	4	5	19	3	3	3	1	10	1	1	4	4	6	1	4	4	4	5	1	19	66
3	2	2	2	7	3	3	2	2	2	2	14	4	4	4	2	14	2	2	2	2	6	3	2	2	2	2	2	13	54
4	3	3	2	10	1	1	1	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	3	3	7	4	1	3	3	2	2	15	51
4	1	1	4	6	1	1	1	1	1	4	9	5	5	5	2	17	2	2	1	1	5	4	2	1	1	4	2	14	51
3	1	1	1	5	4	4	5	1	1	1	16	3	3	3	1	10	2	3	1	1	6	3	3	5	1	1	1	14	51
3	4	4	5	11	4	4	5	4	4	5	26	2	4	4	4	14	2	2	4	4	8	4	4	5	4	5	2	24	83
5	4	4	5	13	1	1	1	4	4	5	16	4	2	2	2	10	2	2	4	4	8	2	4	5	5	5	2	23	70
3	1	1	1	5	4	5	4	1	1	1	16	4	3	3	2	12	4	4	1	1	9	3	1	3	1	1	4	13	55
4	4	3	4	11	3	3	4	4	3	4	21	2	1	1	1	5	2	2	4	3	8	1	5	5	4	4	2	21	66
4	4	4	4	12	5	4	3	4	4	4	24	5	1	1	1	8	2	2	4	4	8	1	4	4	3	4	2	18	70
3	5	4	3	12	3	2	2	5	4	3	19	3	4	4	5	16	2	3	5	4	10	4	3	5	5	3	1	21	78
3	3	4	4	10	3	2	2	3	3	3	16	2	4	4	5	15	2	2	4	2	8	4	4	3	4	4	2	21	70
5	4	5	5	14	2	3	2	5	3	5	20	4	1	1	1	7	2	2	4	4	8	1	2	2	2	4	2	13	62
3	3	3	3	9	3	3	3	4	4	4	21	4	4	5	4	17	4	4	2	2	10	4	1	3	3	2	4	17	74



3	3	4	4	10	3	2	2	5	5	5	22	4	3	3	4	14	3	3	3	3	9	3	2	1	1	2	3	12	67
3	3	4	4	10	3	3	3	3	3	3	18	4	5	4	3	16	3	3	1	1	7	5	1	5	4	1	3	19	70
4	4	4	4	12	4	4	5	3	3	3	22	4	3	2	2	11	4	4	1	1	9	3	4	5	4	1	3	20	74
4	4	3	3	11	4	5	4	4	4	4	25	2	3	2	2	9	5	4	4	4	13	3	4	5	5	5	5	27	85
4	4	4	4	12	4	3	4	3	3	3	20	4	2	3	2	11	2	2	4	4	8	2	1	3	1	5	4	16	67
4	4	4	5	12	4	4	5	3	4	2	22	3	3	3	3	12	5	5	1	1	11	3	5	5	4	1	5	23	80
3	4	4	3	11	2	2	4	4	4	3	19	3	3	2	2	10	4	4	4	5	12	3	4	4	3	4	4	22	74
4	4	4	4	12	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	5	3	3	12	3	3	5	5	4	5	25	81
4	4	4	4	12	1	1	1	2	2	2	9	4	4	4	5	17	4	4	5	4	13	4	4	4	3	3	4	22	73
3	3	3	3	9	1	1	1	2	2	2	9	2	4	5	4	15	4	4	3	2	11	4	3	3	3	2	4	19	63
2	1	1	1	4	4	4	5	2	1	1	17	1	4	3	4	12	4	4	3	2	11	4	5	3	3	2	4	21	65
3	4	4	3	11	4	4	5	4	4	3	24	4	4	4	5	17	2	2	2	3	6	4	5	5	4	2	2	22	80
4	4	4	4	12	1	1	1	4	4	4	15	2	2	2	4	10	2	2	3	3	7	2	5	4	3	3	2	19	63
4	4	4	5	12	4	5	4	5	5	5	28	5	3	3	2	13	2	2	3	2	7	3	5	5	4	2	2	21	81
3	3	3	3	9	4	3	4	2	2	2	17	3	1	1	1	6	2	3	3	3	8	1	4	5	4	3	1	18	58
3	3	4	4	10	5	4	3	3	3	3	21	2	1	1	1	5	2	2	4	4	8	1	5	5	4	5	2	22	66
5	4	5	5	14	3	2	2	5	3	5	20	4	4	4	5	17	2	2	4	5	8	4	5	5	5	4	2	25	84
3	3	3	3	9	3	2	2	4	4	4	19	4	4	4	5	17	4	4	4	3	12	4	4	4	4	4	4	24	81
3	3	4	4	10	2	3	2	5	5	5	22	4	1	1	1	7	3	3	4	4	10	1	2	2	2	5	3	15	64
4	4	4	5	12	3	4	3	5	5	5	25	5	4	5	4	18	2	2	2	2	6	4	3	3	3	4	2	19	80
3	3	3	3	9	3	2	4	2	2	2	15	3	4	3	4	14	2	3	3	3	8	4	2	1	1	2	1	11	57
3	3	4	4	10	3	3	3	3	3	3	18	2	5	4	3	14	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	2	15	62
5	4	5	5	14	4	3	5	5	3	5	25	4	3	2	2	11	2	2	1	1	5	3	4	5	4	1	2	19	74
3	3	3	3	9	4	5	4	4	4	4	25	4	3	2	2	11	4	4	4	4	12	3	4	5	5	5	4	26	83
4	4	4	4	12	3	5	4	4	4	4	24	2	2	3	2	9	2	2	4	4	8	2	1	3	1	5	2	14	67
4	4	4	5	12	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	3	15	2	2	1	1	5	3	5	5	4	1	2	20	80
3	3	3	3	9	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	4	12	2	3	4	5	9	3	4	4	3	4	1	19	61
3	3	4	4	10	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	11	2	2	4	3	8	3	3	5	5	4	2	22	68

5	4	5	5	14	1	1	4	5	3	5	19	4	4	3	5	16	2	2	5	4	9	4	4	4	3	3	2	20	78
3	3	3	3	9	1	1	1	2	2	2	9	2	4	5	4	15	4	4	3	2	11	4	5	3	3	2	4	21	65
2	1	1	1	4	4	4	5	2	1	1	17	1	3	5	4	13	4	4	3	2	11	3	5	3	3	2	4	20	65
3	3	3	3	9	4	4	5	3	3	3	22	2	4	4	5	15	2	2	2	3	6	4	3	5	4	2	2	20	72
4	4	4	5	12	1	1	1	5	5	5	18	5	2	2	2	11	2	2	3	4	7	2	5	4	3	3	2	19	67
3	3	3	3	9	4	3	4	2	2	2	17	3	3	3	2	11	2	3	3	2	8	3	5	5	4	4	1	22	67
3	3	4	4	10	4	4	4	3	3	3	21	2	1	1	4	8	2	2	3	3	7	1	4	5	4	3	2	19	65
5	4	5	5	14	5	4	3	5	3	5	25	4	1	1	1	7	2	2	4	3	8	1	5	5	5	5	2	23	77
3	3	3	3	9	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	4	12	2	3	4	5	9	3	4	4	3	4	1	19	61
4	4	4	4	12	1	1	1	2	2	2	9	4	4	4	5	17	4	4	5	4	13	4	4	4	3	3	4	22	73

## Certificados de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN FISCALIZADORA								
N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PLANIFICACIÓN</b>							
1	¿Cómo considera usted la planificación de la gestión fiscalizadora de productos controlados, durante el presente año?	✓		✓		✓		
2	La Visión institucional contempla la gestión fiscalizadora de los productos controlados de las empresas que lo comercializan. Según su criterio esta es	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera usted la planificación de la Misión institucional para realizar fiscalización de productos controlados durante el año 2016?	✓		✓		✓		
4	La Misión Institucional contempla el desarrollo de la institución dentro del marco de la ley. Según su criterio la Misión institucional es	✓		✓		✓		
5	¿Cómo considera usted la planificación de los objetivos estratégicos para realizar la fiscalización de los productos controlados?	✓		✓		✓		
6	Los objetivos estratégicos que asume cada institución deben ser claros. Según su criterio, la planificación de los objetivos fiscalizadores son	✓		✓		✓		
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cómo considera usted la organización de actividades fiscalizadoras que presentan en laboratorios y droguerías en el presente año?	✓		✓		✓		
8	La organización de actividades busca potenciar los servicios en laboratorios y droguerías de Lima. Según su criterio esta es	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera usted que como parte de la organización institucional se delega funciones a terceros para realizar gestiones de fiscalización?	✓		✓		✓		
10	En la Organización Institucional, los directivos deben delegar funciones para acciones concretas. Según su criterio estas son	✓		✓		✓		
11	La gestión fiscalizadora, en cuanto a su organización determina el tipo de organización. Según su criterio, las acciones que realizan son	✓		✓		✓		
12	Por el tipo de organización fiscalizadora, los funcionarios toman decisiones minimizando los riesgos. Según tu criterio estas decisiones son	✓		✓		✓		
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La dirección permite a los colaboradores tomar iniciativas como parte de la asignación de tareas en el trabajo cotidiano. Según su criterio estas son	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera usted la distribución de tareas fiscalizadoras por parte de la Digemid?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo considera usted la coordinación que realiza la alta dirección de la Digemid para la gestión fiscalizadora?	✓		✓		✓		
16	La alta dirección de la Digemid coordina con los laboratorios y droguerías para realizar la fiscalización permanente. Según su criterio estas coordinaciones son	✓		✓		✓		

17	¿Cómo considera usted la movilización de personal que realiza la gestión de la alta dirección para la fiscalización de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	La movilización de recursos que realiza la alta dirección para la fiscalización de los laboratorios y droguerías, según su criterio son	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Cómo considera usted el monitoreo que realiza la Digemid durante la operación fiscalizadora de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	La gestión fiscalizadora, como política de control, dispone un permanente monitoreo de los laboratorios y droguerías. Según su criterio estas son	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El monitoreo de los productos controlados que expenden los laboratorios y droguerías permiten cumplir sus obligaciones dentro del marco de la ley. Para usted esta es	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Cómo considera usted el control de los productos controlados por parte de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	La gestión fiscalizadora de la Digemid, dentro de sus planes está el control irrestricto de los productos controlados. Según su criterio estas son	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	El Control de los productos controlados permite el impulso de los laboratorios y droguerías de Lima. Según su opinión esto es	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>FIABILIDAD</b>							
1	Cuando se presenta un problema de gestión fiscalizadora en al Digemid, el personal pone un sincero interés para resolverlo. Con este servicio queda usted	✓		✓		✓		
2	Cuando el personal de la Digemid se compromete gestionar lo relacionado con los productos controlados en un determinado tiempo. Al término de este servicio queda usted	✓		✓		✓		
3	El tipo de servicio que brinda la Digemid busca cubrir la expectativa de tu empresa. Con el servicio que recibe queda usted	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores de la Digemid buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar sus operaciones usted queda	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Cuando necesitas resolver algunas dudas de gestión y lo comunicas al personal de la Digemid, este debe apoyarlo. Con el apoyo del personal queda usted	✓		✓		✓		
6	La comunicación que utiliza la Digemid busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación que recibió usted queda.	✓		✓		✓		
7	La Digemid desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con los plazos establecidos queda usted	✓		✓		✓		
8	El tiempo que aguarda para obtener el servicio los laboratorios y droguerías está dentro de lo establecido. Con la atención recibida queda usted	✓		✓		✓		
9	Los directivos de la Digemid brindan apoyo a los usuarios de los laboratorios y droguerías. Con la ayuda que usted recibió quedó	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores de Digemid están dispuestos a brindar ayuda a los usuarios de laboratorios y droguerías. Con la ayuda usted quedó	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	El comportamiento de los trabajadores de la Digemid inspira confianza y seguridad a los clientes de laboratorios y droguerías. Con la confianza de los trabajadores queda usted	✓		✓		✓		
12	La Digemid desarrolla la gestión de fiscalización a los clientes de los laboratorios y droguerías de manera justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Usted queda con esta actitud	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores de la Digemid están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió quedó	✓		✓		✓		

14	Cuando usted presenta un reclamo en la Digemid, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad. Usted con esta atención quedó						
	<b>EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	✓		✓		✓	
16	Las relaciones interpersonales que entablan jefes de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	✓		✓		✓	
17	La Digemid se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los clientes la atención a sus necesidades le dejó a usted	✓		✓		✓	
18	La atención de la Digemid se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento. La comodidad para usted le deja	✓		✓		✓	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	La Digemid utiliza materiales modernos para realizar la fiscalización de los productos controlados. Los equipos modernos utilizados a usted le deja	✓		✓		✓	
20	Los elementos materiales (folletos, publicidad) que utiliza la Digemid son visiblemente atractivos. A usted, los materiales utilizados le parece	✓		✓		✓	
21	Las infraestructuras físicas de la Digemid están cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parece	✓		✓		✓	
22	La Digemid tiene equipos modernos y suficientes. Los equipos utilizados a usted le dejan una impresión de	✓		✓		✓	
23	Los trabajadores de la Digemid tienen una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le deja a usted una impresión de	✓		✓		✓	
24	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. La atracción de estas instalaciones le deja a usted una impresión de	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

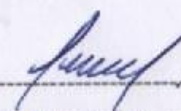
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Garro Alberto Lumila    DNI: 09469026

Especialidad del validador: temático

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

24 de 01 del 2017



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN FISCALIZADORA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PLANIFICACIÓN</b>							
1	¿Cómo considera usted la planificación de la gestión fiscalizadora de productos controlados, durante el presente año?	✓		✓		✓		
2	La Visión institucional contempla la gestión fiscalizadora de los productos controlados de las empresas que lo comercializan. Según su criterio esta es	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera usted la planificación de la Misión institucional para realizar fiscalización de productos controlados durante el año 2016?	✓		✓		✓		
4	La Misión Institucional contempla el desarrollo de la institución dentro del marco de la ley. Según su criterio la Misión institucional es	✓		✓		✓		
5	¿Cómo considera usted la planificación de los objetivos estratégicos para realizar la fiscalización de los productos controlados?	✓		✓		✓		
6	Los objetivos estratégicos que asume cada institución deben ser claros. Según su criterio, la planificación de los objetivos fiscalizadores son	✓		✓		✓		
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cómo considera usted la organización de actividades fiscalizadoras que presentan en laboratorios y droguerías en el presente año?	✓		✓		✓		
8	La organización de actividades busca potenciar los servicios en laboratorios y droguerías de Lima. Según su criterio esta es	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera usted que como parte de la organización institucional se delega funciones a terceros para realizar gestiones de fiscalización?	✓		✓		✓		
10	En la Organización Institucional, los directivos deben delegar funciones para acciones concretas. Según su criterio estas son	✓		✓		✓		
11	La gestión fiscalizadora, en cuanto a su organización determina el tipo de organización. Según su criterio, las acciones que realizan son	✓		✓		✓		
12	Por el tipo de organización fiscalizadora, los funcionarios toman decisiones minimizando los riesgos. Según tu criterio estas decisiones son	✓		✓		✓		
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La dirección permite a los colaboradores tomar iniciativas como parte de la asignación de tareas en el trabajo cotidiano. Según su criterio estas son	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera usted la distribución de tareas fiscalizadoras por parte de la Digemid?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo considera usted la coordinación que realiza la alta dirección de la Digemid para la gestión fiscalizadora?	✓		✓		✓		
16	La alta dirección de la Digemid coordina con los laboratorios y droguerías para realizar la fiscalización permanente. Según su criterio estas coordinaciones son	✓		✓		✓		



17	¿Cómo considera usted la movilización de personal que realiza la gestión de la alta dirección para la fiscalización de los laboratorios y droguerías?	✓		✓		✓	
18	La movilización de recursos que realiza la alta dirección para la fiscalización de los laboratorios y droguerías, según su criterio son	✓		✓		✓	
	<b>CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Cómo considera usted el monitoreo que realiza la Digemid durante la operación fiscalizadora de los laboratorios y droguerías?	✓		✓		✓	
20	La gestión fiscalizadora, como política de control, dispone un permanente monitoreo de los laboratorios y droguerías. Según su criterio estas son	✓		✓		✓	
21	El monitoreo de los productos controlados que expenden los laboratorios y droguerías permiten cumplir sus obligaciones dentro del marco de la ley. Para usted esta es	✓		✓		✓	
22	¿Cómo considera usted el control de los productos controlados por parte de los laboratorios y droguerías?	✓		✓		✓	
23	La gestión fiscalizadora de la Digemid, dentro de sus planes está el control irrestricto de los productos controlados. Según su criterio estas son	✓		✓		✓	
24	El Control de los productos controlados permite el impulso de los laboratorios y droguerías de Lima. Según su opinión esto es	✓		✓		✓	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>FIABILIDAD</b>							
1	Cuando se presenta un problema de gestión fiscalizadora en al Digemid, el personal pone un sincero interés para resolverlo. Con este servicio queda usted	✓		✓		✓		
2	Cuando el personal de la Digemid se compromete gestionar lo relacionado con los productos controlados en un determinado tiempo. Al término de este servicio queda usted	✓		✓		✓		
3	El tipo de servicio que brinda la Digemid busca cubrir la expectativa de tu empresa. Con el servicio que recibe queda usted	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores de la Digemid buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar sus operaciones usted queda	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Cuando necesitas resolver algunas dudas de gestión y lo comunicas al personal de la Digemid, este debe apoyarlo. Con el apoyo del personal queda usted	✓		✓		✓		
6	La comunicación que utiliza la Digemid busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación que recibió usted queda.	✓		✓		✓		
7	La Digemid desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con los plazos establecidos queda usted	✓		✓		✓		
8	El tiempo que aguarda para obtener el servicio los laboratorios y droguerías está dentro de lo establecido. Con la atención recibida queda usted	✓		✓		✓		
9	Los directivos de la Digemid brindan apoyo a los usuarios de los laboratorios y droguerías. Con la ayuda que usted recibió quedó	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores de Digemid están dispuestos a brindar ayuda a los usuarios de laboratorios y droguerías. Con la ayuda usted quedó	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	El comportamiento de los trabajadores de la Digemid inspira confianza y seguridad a los clientes de laboratorios y droguerías. Con la confianza de los trabajadores queda usted	✓		✓		✓		
12	La Digemid desarrolla la gestión de fiscalización a los clientes de los laboratorios y droguerías de manera justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Usted queda con esta actitud	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores de la Digemid están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió quedó	✓		✓		✓		

14	Cuando usted presenta un reclamo en la Digemid, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad. Usted con esta atención quedó						
	<b>EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	✓		✓		✓	
16	Las relaciones interpersonales que entablan jefes de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	✓		✓		✓	
17	La Digemid se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los clientes la atención a sus necesidades le dejó a usted	✓		✓		✓	
18	La atención de la Digemid se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento. La comodidad para usted le deja	✓		✓		✓	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	La Digemid utiliza materiales modernos para realizar la fiscalización de los productos controlados. Los equipos modernos utilizados a usted le deja	✓		✓		✓	
20	Los elementos materiales (folletos, publicidad) que utiliza la Digemid son visiblemente atractivos. A usted, los materiales utilizados le parece	✓		✓		✓	
21	Las infraestructuras físicas de la Digemid están cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parece	✓		✓		✓	
22	La Digemid tiene equipos modernos y suficientes. Los equipos utilizados a usted le dejan una impresión de	✓		✓		✓	
23	Los trabajadores de la Digemid tienen una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le deja a usted una impresión de	✓		✓		✓	
24	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. La atracción de estas instalaciones le deja a usted una impresión de	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont*

DNI:

*08698815*

Especialidad del validador:

*TEMÁTICO*

*09* de *02* del 20*17*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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.

Especialidad



*Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont*  
ING INDUSTRIAL - CP 43212  
CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
DNI 08698815



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN FISCALIZADORA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PLANIFICACIÓN</b>							
1	¿Cómo considera usted la planificación de la gestión fiscalizadora de productos controlados, durante el presente año?	✓		✓		✓		
2	La Visión institucional contempla la gestión fiscalizadora de los productos controlados de las empresas que lo comercializan. Según su criterio esta es	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera usted la planificación de la Misión institucional para realizar fiscalización de productos controlados durante el año 2016?	✓		✓		✓		
4	La Misión Institucional contempla el desarrollo de la institución dentro del marco de la ley. Según su criterio la Misión institucional es	✓		✓		✓		
5	¿Cómo considera usted la planificación de los objetivos estratégicos para realizar la fiscalización de los productos controlados?	✓		✓		✓		
6	Los objetivos estratégicos que asume cada institución deben ser claros. Según su criterio, la planificación de los objetivos fiscalizadores son	✓		✓		✓		
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cómo considera usted la organización de actividades fiscalizadoras que presentan en laboratorios y droguerías en el presente año?	✓		✓		✓		
8	La organización de actividades busca potenciar los servicios en laboratorios y droguerías de Lima. Según su criterio esta es	✓		✓		✓		
9	¿Cómo considera usted que como parte de la organización institucional se delega funciones a terceros para realizar gestiones de fiscalización?	✓		✓		✓		
10	En la Organización Institucional, los directivos deben delegar funciones para acciones concretas. Según su criterio estas son	✓		✓		✓		
11	La gestión fiscalizadora, en cuanto a su organización determina el tipo de organización. Según su criterio, las acciones que realizan son	✓		✓		✓		
12	Por el tipo de organización fiscalizadora, los funcionarios toman decisiones minimizando los riesgos. Según tu criterio estas decisiones son	✓		✓		✓		
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La dirección permite a los colaboradores tomar iniciativas como parte de la asignación de tareas en el trabajo cotidiano. Según su criterio estas son	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera usted la distribución de tareas fiscalizadoras por parte de la Digemid?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo considera usted la coordinación que realiza la alta dirección de la Digemid para la gestión fiscalizadora?	✓		✓		✓		
16	La alta dirección de la Digemid coordina con los laboratorios y droguerías para realizar la fiscalización permanente. Según su criterio estas coordinaciones son	✓		✓		✓		

17	¿Cómo considera usted la movilización de personal que realiza la gestión de la alta dirección para la fiscalización de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	La movilización de recursos que realiza la alta dirección para la fiscalización de los laboratorios y droguerías, según su criterio son	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Cómo considera usted el monitoreo que realiza la Digemid durante la operación fiscalizadora de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	La gestión fiscalizadora, como política de control, dispone un permanente monitoreo de los laboratorios y droguerías. Según su criterio estas son	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El monitoreo de los productos controlados que expenden los laboratorios y droguerías permiten cumplir sus obligaciones dentro del marco de la ley. Para usted esta es	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Cómo considera usted el control de los productos controlados por parte de los laboratorios y droguerías?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	La gestión fiscalizadora de la Digemid, dentro de sus planes está el control irrestricto de los productos controlados. Según su criterio estas son	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	El Control de los productos controlados permite el impulso de los laboratorios y droguerías de Lima. Según su opinión esto es	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>FIABILIDAD</b>								
1	Cuando se presenta un problema de gestión fiscalizadora en al Digemid, el personal pone un sincero interés para resolverlo. Con este servicio queda usted	✓		✓		✓		
2	Cuando el personal de la Digemid se compromete gestionar lo relacionado con los productos controlados en un determinado tiempo. Al término de este servicio queda usted	✓		✓		✓		
3	El tipo de servicio que brinda la Digemid busca cubrir la expectativa de tu empresa. Con el servicio que recibe queda usted	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores de la Digemid buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar sus operaciones usted queda	✓		✓		✓		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
5	Cuando necesitas resolver algunas dudas de gestión y lo comunicas al personal de la Digemid, este debe apoyarlo. Con el apoyo del personal queda usted	✓		✓		✓		
6	La comunicación que utiliza la Digemid busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación que recibió usted queda.	✓		✓		✓		
7	La Digemid desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con los plazos establecidos queda usted	✓		✓		✓		
8	El tiempo que aguarda para obtener el servicio los laboratorios y droguerías está dentro de lo establecido. Con la atención recibida queda usted	✓		✓		✓		
9	Los directivos de la Digemid brindan apoyo a los usuarios de los laboratorios y droguerías. Con la ayuda que usted recibió quedó	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores de Digemid están dispuestos a brindar ayuda a los usuarios de laboratorios y droguerías. Con la ayuda usted quedó	✓		✓		✓		
<b>SEGURIDAD</b>								
11	El comportamiento de los trabajadores de la Digemid inspira confianza y seguridad a los clientes de laboratorios y droguerías. Con la confianza de los trabajadores queda usted	✓		✓		✓		
12	La Digemid desarrolla la gestión de fiscalización a los clientes de los laboratorios y droguerías de manera justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Usted queda con esta actitud	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores de la Digemid están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió quedó	✓		✓		✓		

14	Cuando usted presenta un reclamo en la Digemid, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad. Usted con esta atención quedó						
	<b>EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	✓		✓		✓	
16	Las relaciones interpersonales que entablan jefes de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	✓		✓		✓	
17	La Digemid se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los clientes la atención a sus necesidades le dejó a usted	✓		✓		✓	
18	La atención de la Digemid se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento. La comodidad para usted le deja	✓		✓		✓	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	La Digemid utiliza materiales modernos para realizar la fiscalización de los productos controlados. Los equipos modernos utilizados a usted le deja	✓		✓		✓	
20	Los elementos materiales (folletos, publicidad) que utiliza la Digemid son visiblemente atractivos. A usted, los materiales utilizados le parece	✓		✓		✓	
21	Las infraestructuras físicas de la Digemid están cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parece	✓		✓		✓	
22	La Digemid tiene equipos modernos y suficientes. Los equipos utilizados a usted le dejan una impresión de	✓		✓		✓	
23	Los trabajadores de la Digemid tienen una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le deja a usted una impresión de	✓		✓		✓	
24	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. La atracción de estas instalaciones le deja a usted una impresión de	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

...09 de 02 del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: ALCAS ZAPATA NOEL ..... DNI: 06167282 .....

Especialidad del evaluador: Metodólogo .....

- <sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- <sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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