



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Control de Calidad de los medicamentos y la satisfacción del
usuario de EsSalud Hospital Rebagliati, Jesús María 2020 – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vilela Flores de Ugaz, Patricia Roxana (ORCID: 0000 – 0002 – 7725 – 0580)

ASESOR:

Graus Cortez, Lupe Esther (ORCID: 0000-0002-1511-5244)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CALLAO – PERÚ

2021

DEDICATORIA,

A Dios Padre por permitirme dar un paso más en mi vida profesional.

A mi esposo Erick, por su amor y apoyo incondicional; A mi hijo Alonso, por su amor, paciencia y brindarme su aliento día a día.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, agradezco el amor y la infinita bondad de Dios, porque nos mantuvo sanos, salvos y con fuerza para poder culminar este trabajo de investigación.

A Erick y Alonso, por su amor, preocupación, y apoyo. Son los mejores.

A mis padres César y Manuela, a mi madrina y colega Kika, porque siempre confiaron en mí y me alientan a seguir adelante.

A mi asesora, la Dra. Lupe Graus y a todos los profesores de la Universidad Cesar Vallejo que nos acompañaron y brindaron todos sus conocimientos en esta Maestría de Gestión Pública.

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño investigación	24
3.2 Variables y operacionalización	25
3.3 Población, muestra y muestro	28
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	31
3.5 Procedimiento	32
3.6 Métodos de análisis de datos	33
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Military Estandar - Tabla de muestreo simple

Tabla 2: Población muestra

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento – Prueba de Alfa de Cronbach

Tabla 4: Estadística de fiabilidad

Tabla 5: Análisis descriptivo de la variable Control de Calidad de los medicamentos y la satisfacción del usuario

Tabla 6a: Prueba de normalidad por Shapiro Wilks para la variable 1 de Control de calidad de los medicamentos

Tabla 6b: Prueba de normalidad por Shapiro Wilks para la variable 2 de Satisfacción del usuario

Tabla 7: Prueba de correlación de Rho Spearman

Tabla 8: Prueba de correlación entre la variable 1 Control de Calidad de los medicamentos y la dimensión 1 Seguridad, de la Variable 2 – Satisfacción del usuario

Tabla 9: Prueba de Correlación entre la variable 1 Control de Calidad de los medicamentos y la dimensión 2 Fiabilidad, de la Variable 2 – Satisfacción del usuario

Tabla 10: Prueba de Correlación entre la variable 1 - Control de Calidad de los medicamentos y la dimensión 3 - Calidad percibida, de la Variable 2 – Satisfacción del usuario

Tabla 11: Operacionalización de Variables

Tabla 12: Matriz de Consistencia

Tabla 13: Base de datos variable Control de calidad de los medicamentos

Tabla 14: Base de datos variable Satisfacción del usuario

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Diagrama de dispersión de la variable 1 – Control de calidad de los medicamentos con la variable 2 – Satisfacción del usuario	85
Gráfico 2: Diagrama de dispersión de la variable 1 – Control de calidad de los medicamentos con la dimensión 1 (seguridad) de la variable 2 – Satisfacción del usuario	85
Gráfico 3: Diagrama de dispersión de la variable 1 – Control de calidad de los medicamentos con la dimensión 2 (fiabilidad) de la variable 2 – Satisfacción del usuario	86
Gráfico 4: Diagrama de dispersión de la variable 1 – Control de calidad de los medicamentos con la dimensión 3 (calidad percibida) de la variable 2 – Satisfacción del usuario	86

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo demostrar y dar a conocer la importancia de establecer o implementar procesos de Control de Calidad a los productos farmacéuticos que adquiere el Hospital EsSalud - Rebagliati, antes de que ingresen a su almacén, de esta manera la entidad evitaría obtener productos con algún defecto, lo que conlleva a generar mermas de productos que se han sido adquiridos por procesos de licitaciones.

Muchas de las mermas se generan por la mala calidad del material de empaque, como también son generadas desde la fabricación del producto, debido a que se encuentran unidades con defectos de origen o unidades que no cumplen con nuestra reglamentación nacional declarada a Digemid al momento de la obtención del Registro Sanitario del producto. Esto lleva a la insatisfacción del usuario final, que por un lado puede ser el médico si nos encontramos en una sala de operaciones o también el paciente ambulatorio; Adicionalmente indicamos que, a la larga, estos defectos generan pérdidas económicas a la entidad.

Por eso, en la actualizada contamos con Laboratorios Farmacéuticos Nacionales como la empresa GMPack Service S.A., que brinda los servicios de Acondicionado / Reacondicionado y Fraccionamiento. Dentro de los servicios mencionados, se realiza el Análisis Organoléptico al 100% de las unidades de un lote. Este análisis va a permitir segregar las unidades buenas de las unidades que presentan algún defecto, por lo tanto, el cliente puede hacer la entrega de sus productos farmacéuticos al Hospital EsSalud Rebagliati, teniendo la plena seguridad que todas las unidades están en perfecto estado.

Los usuarios de EsSalud – Rebagliati, tienen el derecho de recibir productos completos y de buena calidad, como también el hospital tiene la obligación de pagar por recibir productos en buen estado, completos y con cero defectos.

Palabras Claves: Análisis organoléptico, Control de Calidad, Muestreo.

Abstract

The present work aims to demonstrate and publicize the importance of establishing or implementing Quality Control processes for pharmaceutical products acquired by Hospital EsSalud - Rebagliati, before they enter its warehouse, in this way the entity would avoid obtaining products with a defect, which leads to loss of products that have been acquired through bidding processes.

Many of the losses are generated by the poor quality of the packaging material, as well as are generated from the manufacture of the product, due to the fact that there are units with defects of origin or units that do not comply with our national regulations declared to Digemid at the time of Obtaining the Health Registry of the product. This leads to dissatisfaction of the end user, who on the one hand can be the doctor if we are in an operating room or also the outpatient; Additionally, we indicate that, in the long run, these defects generate economic losses for the entity.

For this reason, in the updated version we have National Pharmaceutical Laboratories such as the company GMPack Service S.A., which provides Conditioning / Reconditioning and Fractionation services. Within the aforementioned services, the Organoleptic Analysis is carried out at 100% of the units of a batch. This analysis will allow the good units to be segregated from the units that have a defect, therefore, the client can deliver their pharmaceutical products to the EsSalud Rebagliati Hospital, having full assurance that all units are in perfect condition.

EsSalud - Rebagliati users have the right to receive complete and good quality products, as well as the hospital has the obligation to pay to receive products in good condition, complete and with zero defects.

Keywords: Organoleptic analysis, Quality Control, Sampling.

I.- INTRODUCCIÓN:

Cuando nos referimos a los medicamentos, estamos hablando de décadas de investigaciones científicas a nivel mundial; También de presupuestos multimillonarios que son invertidos en investigación, producción y comercialización; Son el estudio y desarrollo de nuevas fórmulas, de tecnologías más avanzada que puedan ayudar en la cura y tratamiento de diversas enfermedades.

También al hablar de medicamentos, no sólo hay que tener en cuenta la medicina como tal, sino todo el conjunto que la conforman. Revista En Genérico 2020. Por lo que, no menos importante y que también debemos de mencionarlo, son los recipientes, es decir los envases y empaques que contienen a esos productos.

Por lo tanto, todos los proveedores de envases y productos farmacéuticos juegan un papel importante en la cadena de producción, para garantizar la calidad final de los productos farmacéuticos. Revista AENOR pág.17 2017.

La elección de los materiales que se utilizarán para proteger el medicamento debe hacerse teniendo en cuenta que las autoridades sanitarias, tendrán que validar la seguridad del envase, tales como vidrio, plástico, metales, papel, cartón, entre otros. Revista Sigre Catálogo II - Iniciativas del sector farmacéutico en la prevención de residuo de envase, pág .14 2006.

Los empaques, primario y secundario, protegen a los productos farmacéuticos de las condiciones de temperatura y humedad; Estas normas son establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y por otras regulaciones y normas vigentes de cada país, según la zona climática en la que se comercializa el medicamento. Revista Farmacia Ucimed 2020.

Mundialmente, es sabido que el envase, el empaque y el embalaje, vienen a ser todo tipo de revestimiento de estructura blanda o dura y que está asociado a la manipulación, almacenamiento y transporte de productos, lo que hacen posible que estos productos farmacéuticos o medicamentos, puedan llegar desde el Laboratorio fabricante nacional o extranjero ya sea vía terrestre / marítimo o aéreo, hasta las manos del consumidor final.

La industria farmacéutica, trata al envase como parte del medicamento, y este cumple con las mismas medidas de control de calidad que los ingredientes de la formulación. Revista AENOR pág.53 2017

El envase cumple un papel fundamental en la fabricación de los medicamentos, ya que proporciona protección frente a los posibles riesgos que lo pueden afectar, salvaguardando de este modo su estabilidad. Entre los posibles riesgos que ponen en peligro la integridad del producto farmacéutico y por tanto, su efectividad, pueden destacarse los Factores de tipo físico o mecánico como caídas, golpes o presiones; Factores ambientales como humedad, temperatura, luz, oxígeno; Factores químicos y biológicos, reacciones químicas o contaminación microbiana. Revista Sigre Catálogo II Iniciativas del sector farmacéutico en la prevención de residuo de envase, pág 10-11 2006

Es importante mencionar que el envase, empaque y embalaje, deben servir de protección al medicamento, lo que ayuda a no poner en peligro la salud del consumidor.

La elaboración de los medicamentos y afines, se lleva a cabo en Laboratorios Farmacéuticos, los cuales deben de cumplir con las Normas BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), aprobadas desde 1969. Estas normas son reconocidas internacionalmente y acatadas por todos los países miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo cual permite la certificación de la calidad de los productos farmacéuticos y aseguran la posibilidad de comercializarlos de manera internacional.

El acondicionamiento primario y secundario, es un punto crucial y final en la cadena de fabricación de los productos farmacéuticos. A lo largo de los años, se han desarrollado nuevas tecnologías y materiales para la protección de los medicamentos, puesto que existen factores como la luz y la humedad, el movimiento o la temperatura, que pueden afectarlos y deteriorarlos.

Por lo tanto, durante, en el proceso y después de la fabricación de un producto farmacéutico, se realizan controles de calidad específicos, con el fin de preservar la buena calidad del producto y que pueda cumplir con la acción terapéutica por la cual fue creado y poder brindarle al cliente, medicamentos seguros, estables y eficaces.

En nuestro país, el Ministerio de Salud y su entidad reguladora Digemid - Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, son los que se encargan de velar, supervisar y salvaguardar que todos los Laboratorios, Droguerías, Farmacias, Hospitales y Centros de Salud que manejan medicamentos cumplan con ciertas prácticas, para que el medicamento llegue en óptimas condiciones a las manos del usuario (paciente).

Este tipo de control de calidad, es de mucha ayuda ya que en la actualidad se conoce que, dentro de los procesos de licitaciones existen las compras que se realizan solo en base a los precios sin verificar la calidad del producto. Esto se ha visto reflejado en los hospitales del Estado Peruano y también en los Hospitales de la red de EsSalud, consiguiendo en muchas ocasiones la insatisfacción del usuario o paciente.

En nuestro país, desde hace muchos años los pacientes (usuarios) de EsSalud, se quejan o de no recibir sus medicamentos de manera completa o de que estos son de baja calidad, ya sea porque la presentación no satisface al paciente (por ejemplo: frascos dañados, blísters incompletos; que no tengan información de vencimiento, entre otros) o también porque el producto entregado no corresponde. Si bien es cierto han mejorado en el tema del abastecimiento, aún queda pendiente mejorar en tener medicamentos con una presentación que cumpla los parámetros de calidad.

Para mejorar la calidad en la presentación de los productos que adquiere EsSalud y lograr la total satisfacción del usuario, el Lima, contamos con un Laboratorio Farmacéutico: GMPack Service S.A., el cual cuenta con Autorización Sanitaria y con Certificación en BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), que le permite brindar los servicios de Acondicionado / Reacondicionado y Fraccionamiento a todo tipo de producto farmacéutico terminado, ya sea de procedencia nacional o importado.

Entre todos los servicios que brinda el Laboratorio, uno de ellos es realizar la Inspección al 100% de unidades de un lote de producto, tanto al envase inmediato como al envase mediatos.

Este tipo de inspección, es uno de los métodos de Análisis de Control de Calidad, denominado Análisis Organoléptico, que al emplearlo nos permite

realizar una valoración cualitativa o de calidad del producto. Dicho análisis se caracteriza exclusivamente por el empleo de los sentidos: vista, tacto y cuando corresponda gusto y olfato.

El realizar el Análisis Organoléptico a la totalidad de los productos de nuestros clientes, los deja con la plena seguridad que los productos que les entregamos, se encuentran completamente listos para ser comercializados y que sus propios clientes, ya sean farmacias / hospitales / clínicas, etc, no recibirá ninguna unidad defectuosa.

En caso que al momento de la inspección del lote del cliente, nosotros encontremos unidades defectuosas, estas son segregadas y separadas y se devuelven al cliente de manera identificada para evitar alguna confusión.

Con el presente estudio, queremos demostrar que para que EsSalud - Hospital Rebagliati, reciba los medicamentos adquiridos en los diferentes procesos de licitaciones en óptimas condiciones de calidad, para ser entregados al paciente, ya sea para su tratamiento médico y/o para ser empleado en procesos de análisis o procesos quirúrgicos, estos productos farmacéuticos, previamente deberían de pasar por un proceso de Análisis Organoléptico en Laboratorios GMPack Service S.A., es decir por un minucioso control de calidad al 100% de las unidades del producto adquirido, este paso debe de realizarse previamente antes de ser recibidos en el Almacén General.

En razón a lo expuesto, se formula lo siguiente:

Problema General: ¿Qué relación existe entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021?

Problemas Específicos 1 ¿Qué relación existe entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la seguridad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021?

Problemas Específicos 2 ¿Qué relación existe entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la fiabilidad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021?

Problemas Específicos 3 ¿Qué relación existe entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la calidad percibida del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021?

Objetivo general: Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 – 2021.

Objetivos específicos 1: Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la seguridad, del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 – 2021.

Objetivos específicos 2: Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la fiabilidad, del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 – 2021.

Objetivos específicos 3: Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la calidad percibida, del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 – 2021.

Hipótesis general es: Existe relación significativa entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.

Hipótesis específicas 1: Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la seguridad, por el usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.

Hipótesis específicas 2: Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la fiabilidad, por el usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.

Hipótesis específicas 3: Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la calidad percibida, por el usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial, Rodríguez, María Isabel (2014), con su tesis de investigación, titulada “Material de acondicionamiento primario de medicamentos”, para optar el Grado de Doctor en Farmacia de la Universidad Complutense de Madrid. Con este trabajo de tesis, se demostró la importancia que tienen los envases y empaques en la fabricación de un medicamento, donde no solo tienen la capacidad de proteger al medicamento, sino que también proporciona información necesaria para los profesionales implicados en la dispensación, administración del medicamento y también proporciona información al paciente. Esta investigación se dio, a raíz de que, en el año 2011, la Agencia Española del Medicamento, publicó alertas sanitarias, relacionadas a la calidad de más de 400 lotes de medicamentos muestreados y analizados y dentro de estos, más del 40% presentaron defectos relacionados con el envase / empaque.

Rodríguez, plantea tres objetivos fundamentales, con el fin de determinar si el material de empaque, ya sea primario (el que está en contacto directo con el medicamento) y/o secundario, son elaborados con material inocuo, para lo cual nos menciona los diferentes tipos de material de envase que emplea la industria farmacéutica, haciendo hincapié, que estos materiales deben de servir de protección al medicamento, informando también sobre los riesgos que se pueden evitar con su correcto uso. Nos hace mención de los diferentes tipos de materiales empleados en la fabricación de los envases, también sobre los diferentes modelos de envases que existen en el mercado. Nos informa sobre el importante papel que cumplen los proveedores de material de envase o empaque y que estos también deben de cumplir con las normas de calidad según corresponda, debido a que existen materiales que pueden causar alergia al paciente y otros que en contacto con el medicamento pueden descomponerlo, perdiendo su estabilidad física y por consiguiente ya no tendrían el mismo efecto farmacológico.

En el caso de, Caraza, María del Mar (2015), con su investigación titulada Los Estándares de Calidad en la Prestación de los Servicios Públicos y su incidencia en la responsabilidad de la Administración, para optar el Grado de Doctor en Derecho Administrativo – Sevilla - España. Con este trabajo de tesis,

pretendió dar a conocer las ventajas de implantar estándares de calidad en los servicios públicos, así como también, difundir el conocimiento de los mismos ya sea entre los usuarios del servicio externos o internos. Se pretende implantar que cualquier ciudadano, reciba una serie de servicios públicos y que estos se brinden, manteniendo elevados estándares de calidad.

A nivel latinoamericano, Martínez, Ligia (2014), en su tesis titulada “Diseño de investigación del desarrollo de un sistema de calidad farmacéutico basado en la guía ICH Q10, que garantice el mejoramiento continuo en los procesos de manufactura y calidad del producto”, para optar el Grado universitario de Ingeniera Química - Universidad San Carlos, Guatemala – 2014. Con dicha tesis, buscó que las empresas empleen estrategias que garanticen que los resultados de sus procesos cumplan con los requisitos de calidad establecidos; Busca que se garantice la mejora continua en los procesos de manufactura y la calidad de producto, con la integración de los requerimientos de las (BPM) – Buenas Prácticas de Manufactura y los conceptos de calidad de la Norma ISO 9001-2008. También tiene como objetivo primordial lograr la satisfacción del cliente y asegurar el ingreso a nuevos mercados, ya que se ha visto en la actualidad, que aquellas organizaciones de mayor éxito, son las que poseen y mantienen altos estándares de calidad, en sus procesos, productos y para con sus empleados.

A nivel Nacional, Salazar, José (2014) en su tesis titulada La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos Modelos de Gestión, de la Escuela de Postgrado - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Con este trabajo quiso demostrar que el sistema de abastecimiento público de medicamentos, tiene un papel muy importante en la provisión de servicios de salud, para esto se requiere que el Estado peruano cuente con cadenas de abastecimiento eficaces y eficientes.

La Constitución Política del Perú (1993) en sus Artículos 7° y 9°, establece el derecho de los ciudadanos a la protección de su salud y a un acceso equitativo a los servicios de salud. También las Naciones Unidas indican que el derecho a la salud, contiene otros derechos como la prevención y tratamiento de las enfermedades, el acceso igualitario y oportuno a los servicios de salud y el

acceso a medicamentos esenciales. Indica que los estados deben de contar con centros de atención de salud donde ofrezcan servicios de calidad, que cuenten con personal capacitado.

En nuestro país el Hospital EsSalud y otros hospitales del estado, adquieren los medicamentos por diferentes procesos de selección, siendo uno de ellos el de compra por Subasta Inversa, es decir que solo se toma en consideración al proveedor que ofrece el menor precio, ya que el ítem cuenta con fichas técnicas aprobadas. Igualmente, se debería de mantener el principio que nos indica que la gestión de suministro de medicamentos, tiene por objetivo el de garantizar que las entidades cuenten con stock de los mismos y que estos sean seguros y eficaces y también de que sean de calidad.

Bendezú, Yessi (2017) titulada "Gestión del almacén en un hospital nacional de Lima en el año 2017", para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística, Universidad César Vallejo – Perú 2017. Este trabajo de tesis, tuvo como objetivo general el determinar los niveles de gestión del almacén del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, debido a las deficiencias que se observaron en inspecciones previas. Esta investigación quería dar a conocer cómo era la gestión en el almacén de este hospital, cuáles eran sus debilidades y como podrían mejorar el manejo interno del almacén. La técnica que se empleó, fue aplicar un cuestionario validado a 88 colaboradores. Por lo tanto, podemos decir que dicha investigación empleo métodos descriptivos, recogiendo datos utilizando un cuestionario. Así mismo, dentro de sus conclusiones da a conocer las deficiencias que tiene el almacén, también informa sobre el desabastecimiento de medicinas y otros materiales básicos y también hace mención que el almacén no cuenta con áreas exclusivas y básicas para el manejo de sus productos.

Sernaque, Mariana (2019), en su tesis titulada "Las Deficiencias en el ámbito de las compras directas del Estado y su incidencia en la Gestión Pública del Sector Salud de los Gobiernos Locales de Lima – 2016", para optar el Grado Académico Maestra en Derecho Civil y Comercial, Universidad Nacional Federico Villarreal. Este trabajo de tesis, tuvo como objetivo el análisis de la problemática existente en el ámbito del desarrollo de la Ley de Contrataciones

del Estado en nuestro país, delimitándolo a la incidencia sobre el servicio público que se brinda en el sector salud por los gobiernos locales en Lima. Podemos indicar que, en la Constitución Política del Perú, el Art. 76° indica textualmente “La obra de adquisición de suministros con utilización de fondos o recursos públicos se ejecutan obligatoriamente por contrato y licitación pública, así como también la adquisición o la enajenación de bienes. La contratación de servicios y proyectos cuya importancia y cuyo monto señala la Ley de presupuesto se hace por concurso público. La Ley establece el procedimiento, las excepciones y las respectivas responsabilidades”, de modo que nuestra legislación prevé que, las Entidades del Sector Público, con la finalidad de proveerse de los bienes, servicios u obras necesarias para el cumplimiento de sus funciones públicas y operaciones productivas, se encuentran obligadas a llevar a cabo los procedimientos de selección descritos y regulados por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Desde el año 1997, el Ministerio de Salud con su ente regulador Digemid (Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas), publicaron una Guía para la Evaluación Técnica – Organoléptica de la Calidad de los Medicamentos, la cual al parecer no se cumple.

Esta guía tiene como propósito el dotar a las diferentes unidades orgánicas y al personal de salud vinculados a los procesos de adquisición de medicamentos, con los instrumentos técnicos para que puedan desarrollar un trabajo más eficiente.

Se ha podido verificar, que el proceso de recepción de medicamentos, que es un proceso crítico, solo se hace una inspección visual aleatoria, y se verifican los documentos tipo guías de remisión, protocolo de análisis y registro sanitario, mas no se realiza inspección al 100% de las unidades adquiridas.

Realizan una verificación Cuantitativa y Cualitativa. Mencionan aspectos relevantes a evaluar como son la inspección al envase inmediato (aquel que está en contacto directo con el medicamento) / envase mediato (aquel que contiene al envase inmediato).

También se hace inspección al rotulado de los envases, los cuales deben de contener el nombre del producto / concentración / forma farmacéutica / número

de lote / fecha de fabricación / fecha de vencimiento / registro sanitario / condiciones de almacenamiento / nombre del fabricante / nombre del importador (en caso corresponda). Con toda esta información, se puede determinar si el producto cumple con los requisitos de calidad exigidos y se puede decidir el aceptar o rechazar el lote evaluado.

LABORATORIOS GMPACK SERVICE SOCIEDAD ANONIMA:

GMPack, es un Laboratorio Farmacéutico, fundado en Setiembre de 1999. En la actualidad el Laboratorio cuenta con Autorización Sanitaria de funcionamiento R.D. N° 6782-2019/DIGEMID/DICER del 28 de octubre del 2019 y también cuenta con Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura N° 065 - 2020, otorgada en setiembre del 2020, vigente hasta setiembre del 2025.

Para poder brindar los servicios mencionados y según lo indicado en el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el Laboratorio y el Cliente, firman un contrato de servicios y este es presentado a Digemid por el cliente, con la relación de productos a trabajar y con la indicación de que tipo de trabajo requiere. Posterior a su evaluación, Digemid emite una Autorización Sanitaria donde permite que el Laboratorio brinde los servicios requeridos por el cliente.

GMPack, tiene como finalidad el brindar servicios de Acondicionado, Reacondicionado y Fraccionamiento a los productos tanto de fabricación nacional, como a los productos importados.

En la actualidad, la empresa trabaja con Droguerías que importan productos de sus diferentes filiales alrededor del mundo. También brindamos el servicio a un grupo de empresas nacionales, quienes prefieren que sus productos pasen por nuestros servicios de inspección y de control antes de ser entregados a sus clientes, entre ellos los hospitales.

Definición de Acondicionado: Son todas las operaciones a las que tiene que ser sometido un producto que ya se encuentra en su envase inmediato o primario, para que se convierta en un producto terminado.

Definición de Reacondicionado: Es el conjunto de operaciones al que es sometido un producto terminado nacional o importado, como colocar al mismo en un nuevo envase mediano o secundario, inclusión o cambio de inserto o agregar información en el envase mediano o inmediato a efectos que pueda contar con la información requerida en el Registro Sanitario o Notificación Sanitaria obligatoria.

En el caso de Dispositivos Médicos, se considera reacondicionamiento al proceso de agregar información tanto en el envase mediano o inmediato para que este cumpla con lo declarado en la documentación presentada para obtener el registro sanitario correspondiente y también para el caso de cambio de inserto o manual de instrucciones (Art. 2, numeral 68 del D.S. 014-2011-SA y Art. 7 del D.S. 016-2011-SA).

Digemid autoriza que, dentro del proceso de Reacondicionado, se puede agregar información a través de impresión por sistema Ink-Jet, tanto al envase mediano y/o inmediato de los siguientes textos:

En productos Farmacéutico / Dispositivos médicos / Productos Sanitarios:
Datos del importador / Registro Sanitario o Notificación Sanitaria obligatoria /
Leyenda de Licitación / Muestra Médica – Prohibida su Venta /

Definición de Fraccionamiento: Es la división del contenido de un todo, sea materia prima, producto farmacéutico, dispositivo médico o producto sanitario, que lo contenga, realizado en un laboratorio autorizado para tal fin.

Tabla Military Estándar: En el Laboratorio para poder aprobar un lote trabajado, empleamos la tabla Military Estándar (105D), conocida internacionalmente como ABC-STD-105D.

105D, es el nivel aceptable de calidad AQL (Acceptable Quality Level) (Nivel de calidad Aceptable) para productos terminado, inspección reducida, aplicado después de haber trabajado el 100% del lote

Tabla 1 – Military Estándar – Plan de Muestreo Simple

Tamaño del lote	Niveles especial de Inspección				Niveles generales de Inspección		
	S-1	S-2	S-3	S-4	I	II	III
2 a 8	A	A	A	A	A	A	B
9 a 15	A	A	A	A	A	B	C
6 a 25	A	A	B	B	B	C	D
26 a 50	A	B	B	C	C	D	E
51 a 90	B	B	C	C	C	E	F
91 a 150	B	B	C	D	D	F	G
151 a 280	B	C	D	E	E	G	H
281 a 500	B	C	D	E	F	H	J
501 a 1.200	C	C	E	F	G	J	K
1.201 a 3.200	C	D	E	G	H	K	L
3.201 a 10.000	C	D	F	G	J	L	M
10.001 a 35.000	C	D	F	H	K	M	N
35.001 a 150.000	D	E	G	J	L	N	P
150.001 a 500.000	D	E	G	J	M	P	Q
500.001 y más	D	E	H	K	N	Q	R

Planes de muestreo simple para inspección reducido

Tamaño Muestra Código letra	Tamaño Muestra	Limite de calidad aceptable, AQL, en porcentaje de unidades no conformes y no conformidades por 100 unidades (inspección reducido)																									
		0.010	0.015	0.025	0.040	0.065	0.10	0.15	0.25	0.40	0.65	1.0	1.5	2.5	4.0	6.5	10	15	25	40	65	100	150	250	400	650	1000
		Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re	Ac Re
A	2	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
B	2	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
C	2	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
D	3	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
E	5	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
F	8	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
G	13	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
H	20	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
J	32	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
K	50	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
L	80	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
M	125	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
N	200	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
P	315	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Q	500	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
R	800	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓

Que evaluamos:

En el envase: la inspección de los envases es muy importante, ya que estos guardan estrecha relación con el tipo de envasado. El envase constituye un factor crítico para garantizar la calidad. Por ejemplo, tenemos productos que son fotosensibles, es decir que se alteran al estar expuestos a la luz natural o artificial, por lo que requieren envases ámbar como método de protección.

También es importante considerar la información que poseen los empaques, es decir el rotulado, el cual debe de cumplir con los requisitos del D.S. 016-2011-SA y con la información que ha declarado el cliente a Digemid para efectos de obtener el Registro Sanitario.

Al evaluar las características físicas, se puede detectar alguna alteración como son cambios en el color, forma, en algunos casos el olor, la consistencia del producto, lo que puede proporcionar información de inestabilidad o alteración de la calidad del producto. Por ejemplo, si en un blíster encontramos tabletas que presentan diferencia en el color de las mismas.

Al momento que realizamos el análisis organoléptico al 100% de las unidades que componen el lote, consideramos lo siguiente, según el envase:

A.- Envase de Vidrio:

1. No debe haber frascos vacíos o incompletos.
2. No debe observarse manchas ni cuerpos extraños en el interior.
3. No debe presentar grietas en ninguna parte del recipiente.
4. Debe tener cierre hermético.
5. La banda de seguridad, debe estar intacta.

B.- Envase de Plástico:

1. No debe haber envases vacíos o incompletos.
2. El envase no debe presentar grietas o hendiduras que afecten al producto y su apariencia.
3. La banda de seguridad, debe estar intacta.

C.- Envase Tubo:

1. No debe de presentar perforaciones, grietas o roturas.
2. No debe haber tubos deformes.
3. El cierre debe ser hermético.

D.- Blíster Termosellado:

1. No debe estar roto, vacío y/o mal sellado.

2. No debe presentar perforaciones.

3. Debe presentar nombre producto / DCI / número de lote y vencimiento

Según su forma farmacéutica:

A.- Sólidos No estériles:

Tabletas:

1. Las unidades deben ser uniformes en tamaño, forma, color.

2. Las marcas / logos deben ser idénticas en todas las tabletas.

3. No se debe evidenciar manchas o coloración anormal; Tampoco astillas, roturas, diferente tamaño, grietas, rajaduras, sobrecapa, materia extraña adherida o que se vea pegajoso.

4. No se debe evidenciar presencia de exceso de polvo o fragmentos de tabletas.

5.- No debe de existir cambios en el tamaño de la tableta.

Cápsulas:

1. No se debe evidenciar ninguna cápsula vacía.

2. No debe existir ninguna cápsula abierta

3. No se debe de evidenciar la cápsula endurecida, hinchada, decolorada, pegajosa.

SOLIDOS ESTERILES (Polvos liofilizados para inyectables)

1. No debe encontrarse apelmazado, al agitarse debe de despegarse con facilidad.

2. No debe haber cambios de color

3. El vial que lo contiene debe encontrarse completamente hermético.

4. No deben presentar partículas extrañas.

LIQUIDOS ESTERILES (Soluciones de pequeño volumen – ampollas / soluciones de gran volumen – sueros)

1. La solución no debe presentarse turbia.

2. No debe de contener partículas extrañas.

3. No debe presentar diferencia de color.

4. El envase debe estar completamente hermético. No debe de presentar filtración

LIQUIDOS NO ESTERILES (Jarabes / Elíxires / Emulsiones / Soluciones)

1. La solución debe presentarse homogénea.
2. No debe de contener partículas extrañas.
3. No debe presentar burbujas de gas (puede estar contaminada y reventar)

III . METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo. -

Según Hernández y Col (2006), el tipo de investigación descriptiva podemos definirla como aquella investigación que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que pueda ser sometido a análisis.

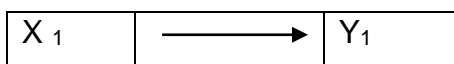
Según su finalidad es básica y Ñaupas y col. (2018), indican, el tipo de investigación básica tiene como finalidad descubrir o incrementar nuevos conocimientos que van a permitir comprender aspectos poco conocidos de un problema.

Según la profundidad del estudio, este es correlacional y lo que indican los autores Hernández y Mendoza (2018), son aquellas investigaciones que se plantean con el propósito de establecer asociaciones entre conceptos, fenómenos, hechos o variables, y miden dichas relaciones a través de procesos estadísticos.

Diseño. -

La presente investigación, se enmarca dentro de un diseño no experimental, por lo que no se realiza manipulación de las variables, ya que el investigador solo observa cómo se desarrollan los eventos en su contexto natural, para que mediante un método científico los analice. El estudio tendrá un corte transversal, debido a que la información solo se recolectará en un determinado periodo de estudio. (Hernández y col., 2018).

Su esquema es:



Dónde:

X₁ = Control de Calidad de los medicamentos

Y₁ = Satisfacción del usuario

→ = Correlación

3.2 Variables y operacionalización. -

Variable independiente:

V1: Control de calidad de los medicamentos:

Kaoru Ishikawa (1988), definió la calidad como el acto de desarrollar, diseñar, fabricar y mantener productos de calidad. Este producto debe llegar a ser el más económico, el más útil y que alcance la satisfacción del consumidor final.

Ishikawa, indicaba que los objetivos del control son: mejorar la productividad en la organización, en la calidad de los productos manufacturados, aplicar la calidad a todas las actividades de la empresa, dividir los beneficios entre consumidores, empleados y accionistas, mejorar el nivel de vida de las personas.

Las características del control de calidad propuesta por el Dr. Ishikawa son (Alvear Sevilla, 1998; Cantú Delgado, 2011) las siguientes:

- En cualquier industria controlar la calidad es hacer lo que se debe hacer.
- El control de calidad es responsabilidad de todos, se aplica en toda la organización, todos deben de participar. La administración de la calidad total, requiere trabajo en equipo, el éxito vendrá de la participación de todos. También señalan que la educación y entrenamiento industrial constituye el pilar esencial para el desarrollo de la cultura de calidad.
- Se deben de formar círculos de calidad, con el propósito de alentar el estudio de la calidad tanto entre trabajadores, como entre supervisores, por lo que veremos que el control de calidad revela lo mejor de cada empleado.
- El control de calidad, debe comenzar con conocer los requerimientos de los consumidores.
- Realizando un buen proceso de Control de calidad, te debes anticipar a algún problema potencial y posible queja. Siempre se deben tomar acciones correctivas.
- Se debe eliminar la causa básica, no los síntomas. Tampoco se debe de confundir los objetivos con los medios para lograrlos.
- La calidad total, es uno de los objetivos fundamentales de la empresa y una filosofía para la administración.

Las Normas ISO 9000.- Indican que la calidad se define de manera que un conjunto de atributos inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso), cumpla con los requisitos.

Dimensión Intrínseca: Indicadores:

Control de calidad. - Según el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos, D.S. 014-2011 y su modificatoria D.S. N° 033-2014-SA, indican al Control de Calidad como un conjunto de procedimientos técnicos, que incluyen muestreo, análisis y emisión de protocolos de análisis. De esta manera nos aseguramos de que los suministros, materiales, productos o dispositivos, cumplan con las especificaciones establecidas de identidad, potencia, pureza y otras propiedades requeridas en cada etapa.

Análisis Organoléptico. - El análisis organoléptico como método de evaluación, se basa en el uso de los sentidos (olfato, vista, tacto); Esto incluye el examinar y verificar las propiedades básicas de los medicamentos y evaluar su calidad en función a las posibles variaciones en la forma, olor, color, lo que constituye signos de inestabilidad al producto farmacéutico. (DIGEMID – 2019).

Muestreo. - López – docente de UCB – Cbba, el muestreo es un método utilizado para seleccionar a los componentes de una muestra de una población. Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios, mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representa lo que sucede en toda esa población.

Dimensión Extrínseca: Indicadores:

Paciente. - La Real Academia Española, define a un paciente como alguien que sufre de dolor físico, particularmente quien se encuentra recibiendo atención médica. Y a Usuario, como la persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

Hospital EsSalud. - Según lo declarado en la Visión / Misión de la entidad, EsSalud es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de

derecho público interno, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo que tiene como fin la protección del asegurado, brindando cobertura al asegurado y a sus derechohabientes, otorgando prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, entre otros.

Calidad del medicamento. - La Ley N° 29459, en el Art. 18 de la Calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, indica: El control de calidad de estos productos son obligatorios, integrales y permanentes, por lo que, para garantizar la calidad de estos productos, los establecimientos públicos y privados, bajo responsabilidad, deben de contar con un sistema de aseguramiento de la calidad. En el caso de productos farmacéuticos, la calidad involucra todos los aspectos del proceso de fabricación, desde las materias primas empleadas hasta los productos terminados, así como los procesos de almacenamiento, distribución, dispensación y expendio.

Queja. - El Manual de BPM de Productos Farmacéuticos (R.M. N° 055-99-SA/DM), en el Art. 15 indica: Todas las Quejas y Observaciones relacionadas con los productos potencialmente defectuosos, deben examinarse cuidadosamente conforme a procedimientos establecidos por escrito, incluyendo las medidas que deben adoptarse cuando un producto es retirado.

Queja, es una expresión que denota molestia, disgusto o dolor. Una queja puede ser expresada de muchas formas, de forma oral, pueden ser escritas.

Insatisfacción. - Es el sentimiento interior que tiene una persona cuando siente que una realidad en particular no está a la altura de las expectativas. La insatisfacción muestra un nivel de frustración personal que resulta de la frustración de que no se cumpla un deseo en particular. (Según web definicionabc.com)

Gasto. - Es el uso de fondos por parte de un individuo, una empresa, una organización o país, a cambio de un bien o un servicio en particular. En este sentido, el término es sinónimo de egreso o salida.

Variable Independiente:

V2: Satisfacción del usuario:

Es el estado de ánimo de un individuo, representado por niveles que surge al vincular la productividad percibida de un servicio con sus expectativas (Kotler – 2013)

3.3 Población, Muestra y Muestreo.

Población

PINEDA (1994), lo define como el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (p 108)

La población de estudio para esta investigación, está constituida por 20 colaboradores del Hospital EsSalud - Edgardo Rebagliati Martins, ubicado en la Av. Edgardo Rebagliati 490, en el distrito de Jesús María. Los 20 participantes son los siguientes profesionales: Jefe y Asistentes Químicos Farmacéuticos de 05 Farmacias, Jefe y asistentes del Almacén central.

Criterios de inclusión:

Se incluyen a los profesionales Químicos Farmacéuticos jefes y sus respectivos asistentes, con más de 03 años de experiencia en el área de Farmacia, Almacén.

Criterios de exclusión:

Se excluyen a los profesionales que están realizando prácticas, a los que no pertenecen al 1er turno de trabajo y al personal que no sea nombrado y con mínimo 03 años en el Servicio de Farmacias y Almacén.

Muestra:

Según Hernández - Sampieri Cap. 8 (2014) La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además debe ser representativo de la población. (p. 175).

Según Celis y Labrada (2014), el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, es aquel tipo en que de una población de tamaño “N”, se selecciona una muestra de tamaño “n”

Para efectos de poder determinar el tamaño de la muestra, se empleó la fórmula de población conocida o finita.

La distribución de la poblacional se ha realizado con personal de las áreas de Almacén y del Servicio de Farmacia mencionado, del Hospital EsSalud - Rebagliati

Tabla 2 – Población muestra

AREA y CARGO DEL COLABORADOR	Total	Proporcionalidad	Tamaño de Muestra	Tamaño de Muestra
QF. Jefe Almacen	1	4%	0.77	1
QF. Asistente de Almacen	5	19%	3.85	4
Q.F. Jefe de Farmacia de piso	1	4%	0.77	1
Q.F. Asistente de Farmacia de piso	3	12%	2.31	2
Q.F. Jefe de Farmacia de centro quirúrgico	1	4%	0.77	1
Q.F. Asistente de Farmacia de centro quirúrgico	3	12%	2.31	2
Q.F. Jefe de Farmacia de emergencia	1	4%	0.77	1
Q.F. Asistente de Farmacia de emergencia	3	12%	2.31	2
Q.F. Jefe de Farmacia ambulatoria	1	4%	0.77	1
Q.F. Asistente de Farmacia ambulatoria	3	12%	2.31	2
Q.F. Jefe de Farmacia materno - infantil	1	4%	0.77	1
Q.F. Asistente de Farmacia materno infantil	3	12%	2.31	2
Total	26	100%	20	20

Elaboración propia

Muestreo

El muestreo se ha llevado a cabo en la población de estudio, siguiendo el procedimiento aleatorio correspondiente.

Muestreo Aleatorio Simple			
Muestreo Aleatorio	n	=	20
Nivel de Confiabilidad		=	95%
Población	N	=	26
Valor de Distribución	Z	=	1.96
Proporción de Unidades de Análisis	p	=	0.50
Porcentaje de no Aceptación	q	=	0.50
Error de Precisión	E	=	?

La fórmula empleada para calcular el tamaño de la muestra es la siguiente:

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

Reemplazando las fórmulas:

n =	3.8416	*	26	*	0.50	*	0.50
	25	*	E ² +	3.8416	*	0.50	* 0.50

n =	24.97			
	25	*	E ² +	0.9604

500	*	E ²	+	19.208	=	24.97
-----	---	----------------	---	--------	---	-------

E ²	=	5.76
		500

E ²	=	0.0115248
----------------	---	-----------

$$E = \sqrt{0.0115248}$$

$$E = 0.1073536 = 10\%$$

Donde:

- **n** = Tamaño de la muestra
- **Z** = Números determinados según la tabla de valores críticos de la distribución normal estándar. Para un valor un nivel de confianza de 95% el valor de Z es 1.96.
- **E** = Error de precisión igual 0.10
- **P** = Proporción de las unidades de análisis que tienen el mismo valor de la variable 0.5.
- **q** = (1-p) proporción de las unidades de análisis en las cuales la variable no se presenta 0.5.
- **α** = nivel de significación de la prueba = 0.05

Reemplazando por los valores numéricos:

Muestreo Aleatorio Simple			
Muestreo Aleatorio	n	=	20
Nivel de Confiabilidad		=	95%
Población	N	=	26
Valor de Distribución	Z	=	1.96
Proporción de Unidades de Análisis	p	=	50%
Porcentaje de no Aceptación	q	=	50%
Error de Precisión	E	=	10%

Por lo tanto, la muestra estará conformada por 20 trabajadores.

3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos

La Técnica empleada será por medio de un cuestionario para encuesta, (elaboración propia), que para Bernal (2016) se fundamenta en un grupo de preguntas que tiene como fin el de conseguir datos informativos de las unidades de análisis.

El instrumento empleado fue como el modelo de la escala de Likert, basado en una lista de 05 alternativas de respuesta (nunca = 1 / a veces = 2 / rara vez = 3

/ casi siempre = 4 / siempre = 5) con puntaje creciente, previamente establecido por el investigador, y que permitirá valorar la percepción, opinión o actitud del investigado frente al tema objeto de estudio (Ñaupas et al., 2018)

Con este cuestionario queremos medir la calidad de los productos que reciben los usuarios y también si estos quedan satisfechos.

3.5 Procedimiento:

Se elaboro un cuestionario de 25 preguntas, el cual está dividido en dos partes según las variables de nuestro tema de investigación. La Variable 1 que es *Control de Calidad de los medicamentos*, presenta 03 dimensiones y 09 indicadores en total y para la cual se ha preparado 17 preguntas. La Variable 2 que es *Satisfacción del usuario*, presenta 03 dimensiones y 07 indicadores en total y para la cual se ha preparado 08 preguntas, dando un total de 25 preguntas.

La encuesta fue preparada en formato excell, para que marquen la alternativa según su experiencia. Los datos han sido analizados con el programa SPSS. Para la correlación se usará Rho de Spearman, debido a que nuestra población es menor a 50 (contamos con 20 participantes)

El instrumento fue validado por tres jueces expertos, quienes por unanimidad dieron la calificación de Aplicable.

Fuente: Certificado de Validez de Expertos.

Validez - Confiabilidad del instrumento

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento – Prueba Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.957	25

Nota: Valores de 0,75 a más, son considerados de buena confiabilidad para el instrumento

Tabla 4

4a Variable 1 – Control de Calidad de los medicamentos

Estadísticas de fiabilidad - V1	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	17

4b - Variable 2 – Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad - V2	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.854	8

3.6 Método de análisis de datos

Para llevar a cabo el análisis de la data recolectada, se empleó el programa estadístico IBM SPSS Statistics Visor, versión 25. Los datos se presentan mediante estadística descriptiva con tablas de frecuencia y sus respectivos gráficos. Para el caso del análisis inferencial, en razón a que las variables son medidas a escala ordinal, se usará la técnica de Rho Spearman, con un nivel de significancia de 0,05.

3.7 Aspectos éticos

La participación de los encuestados será de manera autónoma; No habrá ningún tipo de discriminación alguna al momento de reclutar a los participantes; Tampoco se realizará ningún tipo de manipulación al encuestado. En todo momento se guardará la confidencialidad de la información brindada, respetando su apoyo y colaboración y manteniendo sus nombres en estricta reserva (Argimon y Jiménez, 2013).

IV RESULTADOS

TABLA 5

5a Análisis descriptivo de la Variable 1 - Control de Calidad de los medicamentos

		Estadísticos																	
		Productos mal estado en almacén	Medicinas sin R.S./Lote/Vence	Productos mezclados	Inspección en almacén	Blister vacío o rotos	Información legible e indeleble	Faltantes	Prod. Sin prospecto y leyenda	Producto no esta en receta	Stock en farmacias	Medicinas de bajo costo/calidad	T'vs calidad medicinas	Devolución por el usuario	Usuario insatisfecho	Usuario con reacción adversa	Perdida de medicinas	Devolución a proveedor	
N	Válido	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		2.50	2.55	2.65	2.65	2.45	2.80	2.35	2.45	2.60	1.95	2.90	2.95	2.50	2.55	2.65	2.65	2.45	43.60
Mediana		2.50	2.55	2.65	2.65	2.45	2.80	2.35	2.45	2.60	1.95	2.90	2.95	2.50	2.55	2.65	2.65	2.45	43.60
Moda		3	1*	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1*	2	2	2	
Desv. Desviación		1.000	1.276	1.040	1.089	0.999	1.005	0.933	1.191	0.821	0.945	0.852	1.356	1.000	1.276	1.040	1.089	0.999	17.912
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17.00
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85.00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

En la tabla 1a, se puede observar que el Control de Calidad de los medicamentos en el Hospital EsSalud – Rebagliati, tiene un puntaje promedio de 43.60 +/- 17.912 de un posible valor de 85 puntos. La dimensión que mas contribuye en el puntaje total, corresponde a la dimensión extrínseca, cuyo indicador es Calidad del medicamento.

5b Análisis descriptivo de la Variable 2 - Satisfacción del usuario

		Estadísticos								
		Usuario recibe buen trato	Explicación a usuario	Vencido / prox. A vencer	Cumplir condiciones de almacenamiento	Mermas por presentaciones de mayor volumen	Usuario confía en medicinas	Usuario regresaría al hospital	Usuario se siente satisfecho	
N	Válido	20	20	20	20	20	20	20	20	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		2.80	2.35	2.45	2.60	1.95	2.90	2.95	2.95	20.95
Mediana		3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	21.00
Moda		2	2	2	3	2	3	2	2	18
Desv. Desviación		1.005	0.933	1.191	0.821	0.945	0.852	1.356	1.356	8.460
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	8.000
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	40.000

Interpretación:

En la tabla 1b, se puede observar que la Satisfacción del usuario del Hospital EsSalud – Rebagliati, tiene un puntaje promedio de 20.95 +/- 8.460 de un posible valor de 40 puntos. La dimensión que más contribuye en el puntaje total, corresponde a la dimensión de fiabilidad, cuyo indicador es la expectativa

del usuario y también de otra dimensión, que es Calidad percibida, cuyo indicador es satisfacción del usuario.

TABLA 6

Contraste de Hipótesis: Prueba de Normalidad por Shapiro – Wilk que indica que se aplica a muestras pequeñas, menores o iguales a 50.

H0 : La variable si tiene distribución normal ($p > 0,05$)

H1 : La variable no tiene distribución normal ($p < 0,05$)

6a Prueba de normalidad por Shapiro Wilks para la variable 1 – Control de Calidad de los medicamentos:

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productos mal estado en almacén	0.291	20	0.000	0.817	20	0.002
Medicinas sin R.S. /Lote /Vence	0.188	20	0.063	0.887	20	0.023
Productos mezclados	0.234	20	0.005	0.907	20	0.057
Inspección en almacén	0.275	20	0.000	0.887	20	0.024
Blíster vacíos o rotos	0.324	20	0.000	0.837	20	0.003
Información legible e indeleble	0.237	20	0.005	0.897	20	0.037
Faltantes	0.446	20	0.000	0.641	20	0.000
Prod. Sin prospecto y leyenda	0.347	20	0.000	0.808	20	0.001
Producto no está en receta	0.263	20	0.001	0.798	20	0.001
Stock en farmacias	0.329	20	0.000	0.747	20	0.000
Medicinas de bajo costo/calidad	0.303	20	0.000	0.850	20	0.005
T° vs calidad medicinas	0.208	20	0.023	0.901	20	0.043
Devolución por el usuario	0.291	20	0.000	0.817	20	0.002
Usuario insatisfecho	0.188	20	0.063	0.887	20	0.023
Usuario con reacción adversa	0.234	20	0.005	0.907	20	0.057
Perdida de medicinas	0.275	20	0.000	0.887	20	0.024
Devolución a proveedor	0.324	20	0.000	0.837	20	0.003

6b Prueba de normalidad por Shapiro Wilks para la variable 2 – satisfacción del usuario:

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Usuario recibe buen trato	0.237	20	0.005	0.897	20	0.037
Explicación a usuario	0.446	20	0.000	0.641	20	0.000
Vencido / prox. A vencer	0.347	20	0.000	0.808	20	0.001
Cumplir condiciones de almacenamiento	0.263	20	0.001	0.798	20	0.001
Mermas por presentaciones de mayor volumen	0.329	20	0.000	0.747	20	0.000
Usuario confía en medicinas	0.303	20	0.000	0.850	20	0.005
Usuario regresaría al hospital	0.208	20	0.023	0.901	20	0.043
Usuario se siente satisfecho	0.208	20	0.023	0.901	20	0.043

Interpretación:

En ambos casos los resultados obtenidos han sido p-valor < 0,05, entonces existe la evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este resultado confirma que los datos no siguen una distribución normal.

TABLA 7

Prueba de correlación de Rho de Spearman entre el Control de Calidad de los medicamentos y la satisfacción del cliente.

Correlaciones				
			CONTROL DE CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	CONTROL DE CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS	Coefficiente de correlación	1.000	,760**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,760**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

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

Interpretación:

Para la interpretación de los resultados, consideramos la siguiente escala como rango de relación:

- Escala :
- Escasa o nula : 0 – 0,25
- Débil : 0,26 - 0,50
- Entre moderada y fuerte : 0,51 - 0,75
- Entre fuerte y perfecta : 0,76 - 1,00

Con respecto a los datos obtenidos en la tabla, vemos que se establece un nivel de correlación bueno (0,760). Se acepta la hipótesis, H_0 si tiene relación entre el Control de Calidad de los medicamentos con la satisfacción del cliente. También está demostrado que la significación de 0,000, por lo que cumple que es menor que 0,05, lo que nos indica que la correlación que se ha establecido es muy probablemente cierta.

TABLA 8

Correlación entre la variable 1 Control de Calidad de los medicamentos y la dimensión 1 Seguridad, de la Variable 2 – Satisfacción del usuario:

Correlaciones				
			CONTROL DE CALIDAD	SEGURIDAD
Rho de Spearman	CONTROL DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	,767**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,767**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

Según los datos obtenidos en la tabla 3.1, vemos que se establece un nivel de correlación bueno (0,767).

Del estudio de investigación, se acepta la hipótesis específica 1:

H1 Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los medicamentos la seguridad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati, Jesús María 2020 - 2021.

TABLA 9

Correlación entre la variable 1 Control de Calidad de los medicamentos y la dimensión 2 Fiabilidad, de la Variable 2 – Satisfacción del usuario:

Correlaciones				
			Control de Calidad de los medicamentos	Fiabilidad
Rho de Spearman	Control de Calidad de los medicamentos	Coeficiente de correlación	1.000	,549*
		Sig. (bilateral)		0.012
		N	20	20
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,549*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.012	
		N	20	20

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

Según los datos obtenidos en la tabla 3.2, vemos que se establece un nivel de correlación moderado (0,549).

Del estudio de investigación, se acepta la hipótesis específica 2:

H2 Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los medicamentos la fiabilidad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati, Jesús María 2020 - 2021.

TABLA 10

Correlación entre la variable 1 - Control de Calidad de los medicamentos y la dimensión 3 - Calidad percibida, de la Variable 2 – Satisfacción del usuario:

Correlaciones				
			Control de calidad de los medicamentos	Calidad percibida
Rho de Spearman	Control de calidad de los medicamentos	Coefficiente de correlación	1.000	0.322
		Sig. (bilateral)		0.166
		N	20	20
	Calidad percibida	Coefficiente de correlación	0.322	1.000
		Sig. (bilateral)	0.166	
		N	20	20

Según los datos obtenidos en la tabla 3.3, vemos que se establece un nivel de correlación bajo (0,322).

Del estudio de investigación, se acepta la hipótesis específica 2:

H2 Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los medicamentos la fiabilidad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati, Jesús María 2020 - 2021.

V. DISCUSIÓN.

Podemos determinar que de acuerdo al instrumento empleado para la obtención de toda la data y por los resultados obtenidos, este ha sido calificado como fiable, ya que nos dio como resultado un alfa de Cronbach de 0,957 para un total de 25 elementos.

Adicionalmente se hizo la prueba, con las variables de manera separada, como resultado para la variable 1 de Control de calidad de los medicamentos se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,949, para un número de 17 elementos; Mientras que para la variable 2 de satisfacción del usuario, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,854, para un número de 08 elementos.

Con respecto a los resultados obtenidos en la hipótesis general, sí existe una alta correlación entre el Control de Calidad de los medicamentos y la satisfacción del usuario del hospital EsSalud – Rebagliati, obteniéndose un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,760, es decir una correlación entre moderada y perfecta.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, se ha obtenido una correlación moderada y fuerte, ya que obtuvimos un resultado de 0.549, por lo tanto, también podemos indicar que sí Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los medicamentos y la fiabilidad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, se ha obtenido un resultado de 0.322, por lo tanto, se cataloga como una correlación débil, para la hipótesis de Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los medicamentos y la calidad percibida por el usuario de EsSalud Hospital Rebagliati.

Para llevar a cabo la evaluación y calificación del instrumento, este fue elaborado en base a la escala de likert, donde se proporcionó 05 escalas,

cuyos valores fueron para la alternativa de nunca (1), para a veces (2), para rara vez (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para todo el instrumento y según la estadística como puntaje mínimo se podía obtener 25 y como puntaje máximo se podía obtener 125.

Con respecto a los resultados estadísticos, este se realizó con todas las respuestas proporcionadas por los encuestados y que fueron indicadas en el instrumento, las cuales nos proporcionaron diferente puntuación a cada uno de los elementos.

Como punto relevante y a la vez como limitante, debemos de indicar que, al parecer del investigador, no todas las preguntas han sido valoradas como reales por el encuestado, lo que puede haber influido en los resultados. Creemos que las respuestas han sido orientadas con el fin de ocultar alguna falencia que ocurre en sus áreas de trabajo. En varios de ellos, se pudo sentir que el encuestado tenía temor de responder, pensando que, si la entidad se entera de sus respuestas, estos podrían tener algún problema laboral.

Otra limitante ha sido, que por motivos de la pandemia que estamos viviendo, no se ha tenido contacto directo con el encuestado, todo ha sido vía correo electrónico, mensaje whatsapp, mensaje de texto y/o llamada telefónica, lo cual hace que el encuestado se quede con muchas dudas y por temor o vergüenza no lo mencionan y pueden proporcionar respuestas superficiales o no reales.

Por otro lado, también para algunos de los encuestado el sistema virtual ha sido de su agrado y respondieron con rapidez, de preferencia vía whatsapp. También alguno de los encuestados sugirió que se puede utilizar otro formato que no sea excel, como el Google form.

El tema de control de calidad de los medicamentos que adquiere el hospital es muy amplio e implica a muchas áreas, desde el área de compras, logística, transporte, almacén y esto ocurre a nivel mundial. Como lo menciono Rodríguez, María Isabel (2014), en su tesis titulada “Material de acondicionamiento primario de medicamentos” – Madrid, ella decidió tocar este tema debido a que a raíz de que, en el año 2011, la Agencia Española del Medicamento, publicó alertas sanitarias, relacionadas a la calidad en más de 400 lotes de medicamentos muestreados y analizados y dentro de estos, más

del 40% presentaron defectos relacionados con el envase / empaque. En nuestro país, Digemid es quien, entre otros, se encarga de velar por la calidad de los medicamentos que se comercializan en nuestro territorio. En su página web, se pueden encontrar Alertas de Calidad, que son el resultado a las pesquisas realizadas a los establecimientos de salud, como boticas, farmacias, droguerías, laboratorios, etc.

VI. CONCLUSIONES

Más del 70% de los productos que adquiere el Hospital EsSalud – Rebagliati, son de procedencia extranjera, por lo tanto, sabemos que estos productos han pasado por proceso de tránsito aéreo o marítimo, lo cual puede deteriorar el empaque y en muchos casos también los productos.

Este hallazgo tiene relación con el objetivo general de esta tesis, que era “Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 – 2021. Podemos concluir que un producto farmacéutico deteriorado, no va a ser de satisfacción del usuario y puede llevar al usuario a presentar una queja a la entidad.

También podemos concluir que los resultados nos demuestran que este trabajo de investigación sí tiene relación con el primer objetivo específico que indicaba “Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la seguridad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 – 2021. Muchas de las respuestas obtenidas indicaban que el usuario no se siente seguro con el producto que le entrega la entidad.

Lo mismo ha sucedido con los otros dos objetivos específicos donde se relaciona el control de calidad con la fiabilidad y la calidad percibida por parte del usuario.

Por eso, en la actualidad, existen en el país Laboratorios Farmacéuticos como GMPack Service S.A., autorizados por Digemid y que cumplen con las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y que brindan entre otros, los servicios de Análisis Organoléptico al 100% de los productos terminados, lo cual asegura que todas las unidades que el cliente disponga para la venta, cumplen con lo Autorizado en el Registro Sanitario.

La red de Hospitales de EsSalud, incluido el Hospital Rebagliati, adquiere los productos farmacéuticos mediante los diferentes procesos de licitación, incluidos los de comparación de precios donde prima la disponibilidad inmediata de atención por parte del proveedor y los de Subasta Inversa

electrónica, donde el precio es el factor predominante al momento de adquirir el bien, por lo tanto, vemos que en ambos casos se deja de lado la calidad del producto.

Los proveedores de productos farmacéuticos previo a la entrega de sus ítems al Hospital EsSalud Rebagliati, pasan por un proceso de control de calidad, llevado a cabo por el Ministerio de Salud, pero este control es realizado de manera aleatoria, no se realiza al 100% de las unidades que adquiere la entidad.

Por lo tanto, es necesario establecer procesos de Control de Calidad al producto farmacéutico terminado, específicamente que pasen por Análisis Organoléptico y que este se realice previo a que los productos ingresen al almacén central del Hospital Rebagliati, con lo cual se asegura que *todos* los productos que recibe la entidad, se encuentran completos y en perfecto estado de presentación.

VII. RECOMENDACIONES

1.- Debido a que, al momento de emitir la encuesta, el encuestado mostró temor al momento de llenar la casilla de nombre / apellido; Se les indico que solo era referencial y para revisión del investigador y que ese dato no iría en el trabajo final, por lo que recomendamos que, al momento de elaborar futuras encuestas, no soliciten ese dato y de esta manera el encuestado se sienta más confiado y tranquilo al momento de marcar la opción más pertinente.

2.- Todas las entidades deben de permitir que sus colaboradores apoyen brindando información verdadera en este tipo de instrumentos, y así mismo, estos trabajos pueden servirle a la entidad para mejorar el punto en estudio.

3.- Debería de ampliarse la investigación a otras áreas de Almacén y Farmacias de la misma entidad, con lo cual tendríamos mayor data para estudio.

4.- Tratándose de productos farmacéuticos, se debería de evitar las compras por método de subasta inversa electrónica, en la que sabemos que solo prima el valor menor y se deja de lado la calidad. Las entidades deben de considerar, que están comprando – adquiriendo productos que sirven para salvar una vida, para mejorar la salud de las personas por lo que es nuestro derecho, el recibir atención y productos de calidad.

5.- EsSalud, en este caso el Hospital Rebagliati, debería de normar que todos los productos farmacéuticos que adquiere, incluidos los medicamentos, material y dispositivo médico, productos sanitarios, entre otros, pasen por proceso de Control de Calidad a productos terminados, en un Laboratorio de Acondicionado y que este cuente con Certificado de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura).

REFERENCIAS

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).

Alegría, J., Alvarez, C., Camones, C., Paucar, E., (2016). *Calidad en las Empresas del Sector Farmacéutico en Lima – Perú*. Tesis Magister en Administración de empresas –Pontifica Universidad Católica del Perú.

Alipázaga, Larry (2020). I Reunión técnica en regulación de Establecimientos Farmacéuticos. Lima: Ministerio de Salud (Presentación de diapositivas) REGULACION%20DE%20ESTABLECIMIENTOS%20FARMAC.%20-%20DIGEMID.pdf

Aparicio, K. (2002). *Determinación y reducción de mermas en el área de empaque de los productos tipo 'A' en una industria farmacéutica*. (Tesis para optar el grado de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Argimon, J. y Jiménez, J. (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica* (Cuarta ed.). Barcelona: Elsevier España, S.L.

Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *Políticas de adquisiciones de medicamentos: La experiencia internacional*. Washington: BID. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Breve-18-Pol%C3%ADticas-de-adquisici%C3%B3n-de-medicamentos-La-experiencia-internacional>.

Bazán Gálvez, Edgar A. (2017) *Propuestas de mejora en el proceso de acondicionamiento de una planta farmacéutica y su impacto en costos a través de un análisis de mermas*.

URI (<https://hdl.handle.net/20.500.12672/6996>) (<https://orcid.org/0000-0002-5034-7489>)

Bendezú, Yessi (2017). *Gestión del almacén en un hospital nacional de Lima en el año 2017*”, para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística, Universidad César Vallejo – Perú 2017.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Cuarta ed.). Santa Fe de Bogotá (Colombia): Pearson Educación.

Borja, M., Eva, S., (2006). *Recopilación bibliográfica de materiales de envase primario, secundario y terciario, para las formas farmacéuticas líquidas, sólidas y semisólidas*. Trabajo de graduación, Universidad de El Salvador – Facultad de Química y Farmacia. El Salvador, Centroamérica.

Borrero, Augusto (2012). *La calidad y su evolución en la industria farmacéutica*. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencia – Microbiología Industrial.

Caraza, María del Mar (2015). Los Estándares de Calidad en la Prestación de los Servicios Públicos y su incidencia en la responsabilidad de la Administración, para optar el Grado de Doctor en Derecho Administrativo – Sevilla – España.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2019) – Guía Práctica: Sistema de empaque, envase, embalaje y etiquetas.

Castellano, P., & Pérez, B. (2020). Desabastecimiento de medicamentos: un problema en constante crecimiento. *Pharmaceutical Care España*, 22(4), 207-223.

Celis, A., & Labrada, V. (2014). Bioestadística (Tercera ed.). Mexico, d.F.: El Manual Moderno, S.A. de C.V.

Cruz, T. (2017). *Relación de la gestión de medicamentos e insumos con el abastecimiento a los establecimientos sanitarios de la red de salud San Martín, 2017*. Tesis de Grado, Maestría, Universidad Cesar Vallejo.

Daste, Camilo (2015), Control de Calidad en la industria Farmacéutica. Licenciado en Ciencias Químicas, Especialidad Química Analítica, Universidad Pontificia universidad Católica del Ecuador – Ecuador.

Decreto Supremo 014-2011-SA – Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos – Lima – Perú.

Decreto Supremo N° 016-2011-SA - Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios – Lima – Perú.

Decreto Supremo N° 033-2014-SA – Modifican Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos aprobado por el Decreto Supremo N° 014-2011-SA, modificado por el D.S. 002-2012-SA

Directiva N° 005-GG-ESSALUD-2000. Normas para el proceso de incineración y/o entierro de medicamentos, materiales médicos e insumos vencidos, deteriorados y/o rotos.

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). (2021). Alertas y Modificaciones. <https://www.digemid.minsa.gob.pe/category/alertas-modificaciones>

Espinoza, Javier. (2010). La incidencia del proceso de empaquetado (envasado, etiquetado, estuchado y embalado) de polvos para suspensión oral en la productividad de una empresa farmacéutica nacional: caso de IQFARMA S.A. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11084>

Giráldez Deiró, Joaquín et al. (2000) Encuesta de opinión a los pacientes sobre el medicamento en el hospital y la atención en el servicio de farmacia.

Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS) – Ayudantía Estadística I –Nov 2014, universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Dpto de Sociología.

Hernández, R. Y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ma ed). Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

Huerta, E., (2015). *Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano). Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina.

International Organization for Standardization (ISO). (2015). *Norma internacional ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos*. Ginebra, Suiza.

Ishikawa, Kaoru (1997). *¿Qué es el Control total de la Calidad?* – Grupo Editorial Norma – 17ava edición.

Kotler, P. (2013). *Fundamentos del marketing*. México.

Ley N° 29459 – Ley de los Productos Farmacéuticos, dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. (2009)

Libro Control de Calidad de los medicamentos – Volumen I, Universidad Técnica de Machala, 2015, 1ra Ed. Por Carlos García González / José Campoverde Cortez / Carmita Jaramillo Jaramillo.

López, Pedro Luis – Población, muestra y muestreo. Comunicador Social Docente UCB-Cbba. lopezp@ucbcb.edu.bo

McGraw-Hill – Acondicionamiento de Medicamentos – Unidad 5 - España

Martínez, Ligia (2014). *Diseño de investigación del desarrollo de un sistema de calidad farmacéutico basado en la guía ICH Q10 que garantice el mejoramiento continuo en los procesos de manufactura y calidad del producto*”. Grado de Ingeniera Química - Universidad San Carlos, Guatemala – 2014.

Meza, Karen (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por una empresa prestadora de servicio de salud, Lima – 2020*. Tesis Magister – Gestión de los Servicios de Salud.

Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J. Y Romero, H. (2018). *Metodología de las investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones De La U.

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2021). Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado – RLCE, 2021. Lima.

Organización Internacional de Normalización. (2005). ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

Peña, Ada (2021). Gestión de Medicamentos e Insumos y el abastecimiento a los Establecimientos de Salud de la Red de Abancay 2020. Tesis Magister – Gestión de los Servicios de Salud.

PhRMA. (2015). *Pharmaceutical research and manufactures of America. Biopharmaceutical research industry profile 2015*. Recuperado de http://www.phrma.org/sites/default/files/pdf/2015_phrma_profile.pdf

Polanco de Lara, E. (2004). Control de calidad para material de acondicionamiento secundario. Laboratorios Tecnoquímica S.A. de C.V. El Salvador.

Real Academia Española. (2019) . Asociación de academias de la lengua española.

Revista Cubana de Psicología (2002). Evolución de la Teoría Administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. Facultad de Psicología, Universidad de La Habana.

Revista Ciencia y Salud – Universidad Ciencias Médicas Uciamed – Costa Rica (2019) – Volumen # 3.

Rodríguez, María Isabel (2014), con su tesis de investigación, titulada “Material de acondicionamiento primario de medicamentos”, para optar el Grado de Doctor en Farmacia de la Universidad Complutense de Madrid.

Salazar, José (2014) en su tesis titulada La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos Modelos de Gestión, de la Escuela de Postgrado - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Sernaque, Mariana (2019). Las Deficiencias en el ámbito de las compras directas del Estado y su incidencia en la Gestión Pública del Sector Salud de los Gobiernos Locales de Lima – 2016”, Tesis Magister Derecho Civil y Comercial, Universidad Nacional Federico Villarreal.

Sigre Catálogo II Iniciativas del sector farmacéutico en la prevención de residuo de envase, pág 10-11 2006.

Torres, Leslie (2017). Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital I EsSalud – Alto Mayo – Moyobamba – 2014. Universidad César Vallejo.

Yupanqui, M. (2019). *Gestión del abastecimiento de los medicamentos esenciales en almacenes especializados y su regulación en Perú 2017*. (Trabajo académico de segunda especialidad, Arequipa).

ANEXOS

TABLA 11 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Control de Calidad de los medicamentos ISHIKAWA (1943)	El Control de la Calidad, es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores. La función principal del Control de Calidad, es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad	El Control de Calidad es una forma de verificar el estándar de un producto o servicio durante su proceso de fabricación y sirve para reducir la probabilidad de insertar productos con fallas al mercado	.- Intrínseca .- Extrínseca .- Trascendente	.- Control de Calidad / Análisis Organoléptico .- Muestreo .- Satisfacción del Cliente .- Usuario .- Insatisfacción
Variable 2: Satisfacción del usuario KOTHLER (2013)	La satisfacción del usuario, se refiere al “nivel del estado de ánimo de una persona, que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”	. Es la perspectiva del usuario, acerca de la calidad de atención que obtiene del Hospital EsSalud – Rebagliati.	.- Seguridad .- Fiabilidad .- Calidad Percibida	.- Material de empaque / Medicamento en mal estado .- Confianza .- Satisfacción del usuario

TABLA 12 Matriz de consistencia

TÍTULO: Control de Calidad de los medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 – 2021							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la seguridad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la fiabilidad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la calidad percibida por el usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la seguridad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la fiabilidad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la calidad percibida por el usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la seguridad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la fiabilidad del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre el Control de Calidad de los Medicamentos y la calidad percibida por el usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesús María 2020 - 2021.</p>	<p>Variable 1: Control de Calidad de los medicamentos</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores	Escala de Medición
			Intrinseca	• Control de Calidad	1,2,3	Nunca = 1	Ordinal
				• Análisis Organoléptico	4,5,6	A veces = 2	
				• Muestreo	7,8	Rara vez = 3	
			Extrínseca	• Usuario	9	Casi siempre = 4	
				• Hospital EsSalud	10	Siempre = 5	
				• Calidad del Medicamento	11,12		
			Trascendente	• Queja	13		
				• Insatisfacción	14,15		
• Gasto	16,17						
<p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>							
Seguridad	• Medicamentos en mal estado	20					
	• Material de empaque	21					
	• Mermas	22					
Fiabilidad	• Confianza • Expectativa	23,24					
Calidad percibida	Satisfacción del usuario	25					

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESTADÍSTICA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>TIPO: Investigación básica</p> <p>NIVEL: Descriptiva- Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental: Transversal.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>Dónde: M: Muestra en la que se realiza el estudio</p> <p>Ox: Variable Control de Calidad de los medicamentos.</p> <p>Oy: Variable Satisfacción del usuario</p> <p>r: Relación entre Ox y Oy.</p>	<p>Población: Químicos Farmacéuticos de las áreas de Almacén (06), Farmacia de piso (04), Farmacia de centro quirúrgico (04), Farmacia de emergencia (04), Farmacia ambulatoria (04)y Farmacia materno infantil (04).</p> <p>Muestra: 20 colaboradores de Hospital EsSalud Rebagliati</p>	<p>Muestreo Aleatorio simple, donde:</p> <p>$n = 20$</p> $n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$	<p>El Instrumento empleado es una encuesta de 25 preguntas.</p> <p>Elaborada por: Q.F. Patricia Vilela Flores – Año 2021</p> <p>Variable 1: Control de Calidad de los medicamentos</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnica : Encuesta</p> <p>Autora : .Patricia Vilela Flores</p> <p>Año : 2021</p>

TABLA 14 – Base de datos Variable Satisfacción del usuario

V2 - SATISFACCION DEL USUARIO																	
DIMENSIÓN - SEGURIDAD				DIMENSIÓN - FIABILIDAD		DIMENSIÓN N: CALIDAD											
EMPATIA		Medicamentos en mal estado	Material de Empaque	MERMA	Confianza	Expectativa	Satisfacción del usuario										
18 ¿Cree usted que los usuarios reciben buen trato?	19 ¿Considera usted que se le explica al usuario, como debe de administrar el medicamento?	20 ¿Cree usted que se ha recibido productos vencidos o con vencimiento menor a los 06 meses?	21 ¿Cree usted que se cumplen las condiciones de almacenamiento declaradas en el empaque?	22 ¿Considera usted que las mermas se generan debido al uso de presentaciones de productos de mayor volumen al necesario?	23 ¿Cree usted, que los usuarios confían en los servicios y medicamentos que les otorga el Hospital?	24 ¿Cree usted, que el usuario, regresaría al Hospital EsSalud Rebagliati?	25 ¿Cree usted que el usuario, queda satisfecho con la calidad de los medicamentos recibidos?	V1	V1D1	V1D2	V1D3	V2	V2D1	V2D2	V2D3		
3	2	2	3	2	3	2	2	64	21	10	14	19	12	5	2		
4	2	2	2	2	2	2	2	60	21	8	13	18	12	4	2		
4	4	4	3	1	4	1	1	81	31	9	19	22	16	5	1		
3	2	2	3	2	3	4	4	66	19	12	12	23	12	7	4		
2	2	1	2	1	3	3	3	47	13	9	8	17	8	6	3		
2	2	2	2	2	2	2	2	58	20	8	14	16	10	4	2		
3	2	2	3	2	3	2	2	64	21	10	14	19	12	5	2		
3	2	3	2	2	3	5	5	69	20	12	12	25	12	8	5		
2	2	2	3	3	3	4	4	66	18	13	12	23	12	7	4		
2	2	5	3	1	3	4	4	56	15	11	6	24	13	7	4		
3	2	3	2	2	3	5	5	69	20	12	12	25	12	8	5		
2	2	2	3	3	3	4	4	66	18	13	12	23	12	7	4		
2	3	2	3	2	3	3	3	63	19	11	12	21	12	6	3		
1	1	1	1	1	1	1	1	25	8	4	5	8	5	2	1		
4	2	2	2	2	2	2	2	60	21	8	13	18	12	4	2		
4	4	4	3	1	4	1	1	81	31	9	19	22	16	5	1		
3	2	2	3	2	3	4	4	66	19	12	12	23	12	7	4		
2	2	1	2	1	3	3	3	47	13	9	8	17	8	6	3		
2	2	2	2	2	2	2	2	58	20	8	14	16	10	4	2		
5	5	5	5	5	5	5	5	125	40	20	25	40	25	10	5		

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Control de Calidad de los medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesus Maria 2020
- 2021

Dirigido a los profesionales Químicos Farmacéuticos Jefes y Asistentes de las áreas de Almacén, Farmacia de piso, Farmacia de centro quirúrgico, Farmacia de emergencia, Farmacia ambulatoria, Farmacia materno infantil.

Responda marcando con un aspa (✓) o con una (*), según su experiencia a lo mencionado:

Escala de conversión:	
1	Nunca
2	A Veces
3	Rara vez
4	Casi siempre
5	Siempre

V1	CONTROL DE CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
Nº	DIMENSIÓN: INTRÍNSECA - Control de Calidad	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
01	¿Cree usted que en el almacén se han recibido productos deteriorados o en mal estado?					
02	¿Cree usted que se han recibido medicamentos sin registro sanitario, número de lote o sin vencimiento?					
03	¿Considera usted que se han recibido productos mezclados, con el mismo nombre pero con diferente concentración?					
	DIMENSIÓN: INTRÍNSECA - Análisis Organoléptico	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
04	¿Cree usted que en el almacén, se realiza inspección organoléptica al 100% de los productos recibidos?					
05	¿Alguna vez, ha detectado blíster con nidos vacíos y/o blíster rotos?					
06	¿Cree usted que la información en el rotulado de los productos es legible e indeleble?					
	DIMENSIÓN: INTRÍNSECA - Muestreo	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
07	¿Sabe usted si alguna vez se ha detectado faltantes en los productos recibidos?					
08	¿Sabe usted si se ha encontrado productos sin el prospecto correspondiente o sin leyenda de licitación?					
	DIMENSIÓN: EXTRÍNSECA - Usuario	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
09	¿Cree usted que el usuario, ha recibido un producto que no corresponde con lo indicado en la receta?					
	DIMENSIÓN: EXTRÍNSECA - Hospital EsSalud	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
10	¿Considera usted que las farmacias del Hospital EsSalud - Rebagliati, cuenta con suficiente stock de los medicamentos?					
	DIMENSIÓN: EXTRÍNSECA - Calidad del Medicamento	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
11	¿Cree usted que el Hospital EsSalud - Rebagliati, adquiere medicamentos de baja calidad o de bajo costo?					
12	¿Considera usted que si un medicamento es almacenado a diferentes condiciones de temperatura, se puede afectar su calidad?					
	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Queja	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
13	¿Ha recibido devolución de medicamentos por algún defecto detectado por el usuario?					

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Control de Calidad de los medicamentos y la satisfacción del usuario de EsSalud Hospital Rebagliati Jesus Maria 2020
- 2021

Dirigido a los profesionales Químicos Farmacéuticos Jefes y Asistentes de las áreas de Almacén, Farmacia de piso, Farmacia de centro quirúrgico, Farmacia de emergencia, Farmacia ambulatoria, Farmacia materno infantil.

	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Insatisfacción	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
14	¿Cree usted que los usuarios están insatisfechos con los productos que brinda el hospital?					
15	¿Sabe usted si algún usuario, ha presentado reacciones adversas, después del uso de algún medicamento entregado por el hospital?					
	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Gasto	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
16	¿Considera usted que se han detectado pérdidas de medicamentos en su área de trabajo?					
17	¿Cree usted que los productos observados, son devueltos a los proveedores?					

V2	SATISFACCION DEL USUARIO	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
Nº	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Empatía	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
18	¿Cree usted que los usuarios reciben buen trato?					
19	¿Considera usted que se le explica al usuario, como debe de administrar el medicamento?					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Medicamentos en mal estado	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
20	¿Cree usted que se ha recibido productos vencidos o con vencimiento menor a los 06 meses?					
Nº	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Material de Empaque	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
21	¿Cree usted que se cumplen las condiciones de almacenamiento declaradas en el empaque?					
Nº	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Mermas	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
22	¿Considera usted que las mermas se generan debido al uso de presentaciones de productos de mayor volumen al necesario?					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD - Confianza	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
23	¿Cree usted, que los usuarios confían en los servicios y medicamentos que les otorga el Hospital?					
Nº	DIMENSIÓN: FIABILIDAD - Expectativa	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
24	¿Cree usted que el usuario, regresaría al Hospital EsSalud - Rebagliati?					
Nº	DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA - Satisfacción del usuario	Nunca	A veces	Rara vez	Casi siempre	Siempre
25	¿Cree usted que el usuario, queda satisfecho con la calidad de los medicamentos recibidos?					

Recomendaciones:

Apellido y nombre:

Grado Académico:

Ocupación:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 “CONTROL DE CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSIÓN: INTRINSECA - Control de Calidad							
01	¿Cree usted que en el almacén se han recibido productos deteriorados o en mal estado?	X		x		x		
02	¿Cree usted que se han recibido medicamentos sin registro sanitario, número de lote o sin vencimiento?	X		X		X		
03	¿Considera usted que se han recibido productos mezclados, con el mismo nombre, pero con diferente concentración?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTRINSECA – Análisis Organoléptico							
04	¿Cree usted que, en el almacén, se realiza inspección organoléptica al 100% de los productos recibidos?	X		X		X		
05	¿Alguna vez, ha detectado blíster con nidos vacíos y/o blíster rotos?	X		X		X		
06	¿Cree usted que la información en el rotulado de los productos es legible e indeleble?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTRINSECA – Muestreo							
07	¿Sabe usted si alguna vez se ha detectado faltantes en los productos recibidos?	X		X		X		
08	¿Sabe usted si se ha encontrado productos sin el prospecto correspondiente o sin leyenda de licitación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA – Usuario (paciente)							
09	¿Cree usted que el usuario, ha recibido un producto que no corresponde con lo indicado en la receta?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA – Hospital EsSalud							
10	¿Considera usted que las farmacias del Hospital EsSalud - Rebagliati, cuenta con suficiente stock de los medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA - Calidad del Medicamento							
11	¿Cree usted que el Hospital EsSalud - Rebagliati, adquiere medicamentos de baja calidad o de bajo costo?	X		X		X		

12	¿Considera usted que, si un medicamento es almacenado a diferentes condiciones de temperatura, se puede afectar su calidad?	X		X		X	
	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Queja						
13	¿Ha recibido devolución de medicamentos por algún defecto detectado por el usuario?	X		X		X	
	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Insatisfacción						
14	¿Cree usted que los usuarios están insatisfechos con los productos que brinda el hospital?	X		X		X	
15	¿Sabe usted si algún usuario, ha presentado reacciones adversas, después del uso de algún medicamento entregado por el hospital?	X		X		X	
	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Gasto						
16	¿Considera usted que se han detectado pérdida de medicamentos en su área de trabajo?	X		X		X	
17	¿Cree usted que los productos observados, son devueltos a los proveedores?	X		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZ QUISPE SANTOS
DNI: 40727925

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA



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

09 de julio de 2021

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
"SATISFACCIÓN DEL USUARIO"**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Empatía							
18	¿Cree usted que los usuarios reciben buen trato?	X		X		X		
19	¿Considera usted que se le explica al usuario, como debe de administrar el medicamento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Medicamentos en mal estado							
20	¿Cree usted que se ha recibido productos vencidos o con vencimiento menor a los 06 meses?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Material de Empaque							
21	¿Cree usted que se cumplen las condiciones de almacenamiento declaradas en el empaque?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Mermas							
22	¿Considera usted que las mermas se generan debido al uso de presentaciones de productos de mayor volumen al necesario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD - Confianza							
23	¿Cree usted, que los usuarios confían en los servicios y medicamentos que les otorga el Hospital?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD - Expectativa							
24	¿Cree usted que el usuario, regresaría al Hospital EsSalud - Rebagliati?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA							
25	¿Cree usted que el usuario, queda satisfecho con la calidad de los medicamentos recibidos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZ QUISPE SANTOS
DNI: 40727925

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA



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

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

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

09 de julio de 2021

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 “CONTROL DE CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSIÓN: INTRINSECA - Control de Calidad							
01	¿Cree usted que en el almacén se han recibido productos deteriorados o en mal estado?	X		x		x		
02	¿Cree usted que se han recibido medicamentos sin registro sanitario, número de lote o sin vencimiento?	X		X		X		
03	¿Considera usted que se han recibido productos mezclados, con el mismo nombre, pero con diferente concentración?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTRINSECA – Análisis Organoléptico							
04	¿Cree usted que, en el almacén, se realiza inspección organoléptica al 100% de los productos recibidos?	X		X		X		
05	¿Alguna vez, ha detectado blíster con nidos vacíos y/o blíster rotos?	X		X		X		
06	¿Cree usted que la información en el rotulado de los productos es legible e indeleble?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTRINSECA – Muestreo							
07	¿Sabe usted si alguna vez se ha detectado faltantes en los productos recibidos?	X		X		X		
08	¿Sabe usted si se ha encontrado productos sin el prospecto correspondiente o sin leyenda de licitación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA – Usuario (paciente)							
09	¿Cree usted que el usuario, ha recibido un producto que no corresponde con lo indicado en la receta?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA – Hospital EsSalud							
10	¿Considera usted que las farmacias del Hospital EsSalud - Rebagliati, cuenta con suficiente stock de los medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA - Calidad del Medicamento							
11	¿Cree usted que el Hospital EsSalud - Rebagliati, adquiere medicamentos de baja calidad o de bajo costo?	X		X		X		

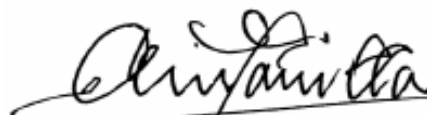
12	¿Considera usted que, si un medicamento es almacenado a diferentes condiciones de temperatura, se puede afectar su calidad?	X		X		X	
	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Queja						
13	¿Ha recibido devolución de medicamentos por algún defecto detectado por el usuario?	X		X		X	
	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Insatisfacción						
14	¿Cree usted que los usuarios están insatisfechos con los productos que brinda el hospital?	X		X		X	
15	¿Sabe usted si algún usuario, ha presentado reacciones adversas, después del uso de algún medicamento entregado por el hospital?	X		X		X	
	DIMENSIÓN: TRASCENDENTE - Gasto						
16	¿Considera usted que se han detectado pérdida de medicamentos en su área de trabajo?	X		X		X	
17	¿Cree usted que los productos observados, son devueltos a los proveedores?	X		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HENRY QUINTANILLA CÁRDENAS
DNI: 44621855

Especialidad del validador: ABOGADO



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

09 de julio de 2021

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Empatía							
18	¿Cree usted que los usuarios reciben buen trato?	X		X		X		
19	¿Considera usted que se le explica al usuario, como debe de administrar el medicamento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Medicamentos en mal estado							
20	¿Cree usted que se ha recibido productos vencidos o con vencimiento menor a los 06 meses?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Material de Empaque							
21	¿Cree usted que se cumplen las condiciones de almacenamiento declaradas en el empaque?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Mermas							
22	¿Considera usted que las mermas se generan debido al uso de presentaciones de productos de mayor volumen al necesario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD - Confianza							
23	¿Cree usted, que los usuarios confían en los servicios y medicamentos que les otorga el Hospital?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD - Expectativa							
24	¿Cree usted que el usuario, regresaría al Hospital EsSalud - Rebagliati?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA							
25	¿Cree usted que el usuario, queda satisfecho con la calidad de los medicamentos recibidos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HENRY QUINTANILLA CÁRDENAS
DNI: 44621855

Especialidad del validador: ABOGADO



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

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

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

09 de julio de 2021

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
 “CONTROL DE CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSIÓN: INTRINSECA - Control de Calidad							
01	¿Cree usted que en el almacén se han recibido productos deteriorados o en mal estado?	X		x		x		
02	¿Cree usted que se han recibido medicamentos sin registro sanitario, número de lote o sin vencimiento?	X		X		X		
03	¿Considera usted que se han recibido productos mezclados, con el mismo nombre, pero con diferente concentración?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTRINSECA – Análisis Organoléptico							
04	¿Cree usted que, en el almacén, se realiza inspección organoléptica al 100% de los productos recibidos?	X		X		X		
05	¿Alguna vez, ha detectado blíster con nidos vacíos y/o blíster rotos?	X		X		X		
06	¿Cree usted que la información en el rotulado de los productos es legible e indeleble?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: INTRINSECA – Muestreo							
07	¿Sabe usted si alguna vez se ha detectado faltantes en los productos recibidos?	X		X		X		
08	¿Sabe usted si se ha encontrado productos sin el prospecto correspondiente o sin leyenda de licitación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA – Usuario (paciente)							
09	¿Cree usted que el usuario, ha recibido un producto que no corresponde con lo indicado en la receta?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA – Hospital EsSalud							
10	¿Considera usted que las farmacias del Hospital EsSalud - Rebagliati, cuenta con suficiente stock de los medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXTRINSECA - Calidad del Medicamento							
11	¿Cree usted que el Hospital EsSalud - Rebagliati, adquiere medicamentos de baja calidad o de bajo costo?	X		X		X		

12	¿Considera usted que, si un medicamento es almacenado a diferentes condiciones de temperatura, se puede afectar su calidad?	X		X		X	
	DIMENSION: TRASCENDENTE - Queja						
13	¿Ha recibido devolución de medicamentos por algún defecto detectado por el usuario?	X		X		X	
	DIMENSION: TRASCENDENTE - Insatisfacción						
14	¿Cree usted que los usuarios están insatisfechos con los productos que brinda el hospital?	X		X		X	
15	¿Sabe usted si algún usuario, ha presentado reacciones adversas, después del uso de algún medicamento entregado por el hospital?	X		X		X	
	DIMENSION: TRASCENDENTE - Gasto						
16	¿Considera usted que se han detectado pérdida de medicamentos en su área de trabajo?	X		X		X	
17	¿Cree usted que los productos observados, son devueltos a los proveedores?	X		x		x	

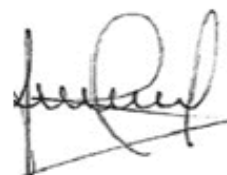
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres, Dr/ Mg: BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ DNI: 09586832

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA

10 de julio de 2021



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

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
"SATISFACCIÓN DEL USUARIO"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Empatía							
18	¿Cree usted que los usuarios reciben buen trato?	X		X		X		
19	¿Considera usted que se le explica al usuario, como debe de administrar el medicamento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Medicamentos en mal estado							
20	¿Cree usted que se ha recibido productos vencidos o con vencimiento menor a los 06 meses?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Material de Empaque							
21	¿Cree usted que se cumplen las condiciones de almacenamiento declaradas en el empaque?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD - Mermas							
22	¿Considera usted que las mermas se generan debido al uso de presentaciones de productos de mayor volumen al necesario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD - Confianza							
23	¿Cree usted, que los usuarios confían en los servicios y medicamentos que les otorga el Hospital?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD - Expectativa							
24	¿Cree usted que el usuario, regresaría al Hospital EsSalud - Rebagliati?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CALIDAD PERCIBIDA							
25	¿Cree usted que el usuario, queda satisfecho con la calidad de los medicamentos recibidos?	X		X		X		

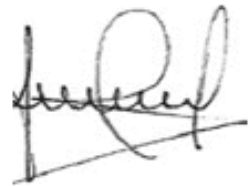
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres, Dr/ Mg: BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ DNI: 09586832

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA

10 de Julio de 2021



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

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

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

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

Anexo

Confiabilidad del Instrumento

Fiabilidad

TESIS INSTRUMENTO CON 25 PREGUNTAS / 20 ENCUESTADOS

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.957	25

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
64.55	348.787	18.676	25

Estadísticas de fiabilidad - V1	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	17

Estadísticas de fiabilidad - V2	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.854	8

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad
 - Estadísticas de elemento
 - Estadísticas de total de elemento
 - Estadísticas de escala
- Registro

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

CORRELACION DE VARIABLES.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	18	0	CONTROL DE CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS	Ninguno	Ninguno	18	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	24	0	SATISFACCION DEL USUARIO	Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Ordinal	Entrada
3											
4											

CORRELACION DE VARIABLES.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	VAR00001	VAR00002	var	var	var	var
1	64	19				
2	60	18				
3	81	22				
4	66	23				
5	47	17				
6	58	16				
7	64	19				
8	69	25				
9	66	23				
10	56	24				
11	69	25				
12	66	23				
13	63	21				
14	25	8				
15	60	18				
16	81	22				
17	66	23				
18	47	17				
19	58	16				
20	125	40				

FRECUENCIA - VIABILIDAD.spv [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Frecuencias
 Título
 Notas
 Conjunto de datos activo
 Estadísticos
 Tabla de frecuencia
 Título
 Usuario recibe buen trato
 Explicación a usuario
 Vencido / prox. A vencer
 Cumplir condiciones de almacenamiento
 Mermas por presentaciones de mayor volur
 Usuario confía en medicinas
 Usuario regresaría al hospital
 Usuario se siente satisfecho
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VARIABLES
 Título
 Resumen de procesamiento de casos
 Estadísticas de fiabilidad
 Estadísticas de elemento
 Estadísticas de total de elemento
 Estadísticas de escala

```

/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frecuencias

[ConjuntoDatos1] D:\PATRICIA 2020\UCV\TERCER CICLO\PRVF - TESIS PARTES - DESGLOCE\2DA PARTE TESIS\3ER CICLO\TRABAJO OF

Estadísticos

		Usuario recibe buen trato	Explicación a usuario	Vencido / prox. A vencer	Cumplir condiciones de almacenamiento	Mermas por presentaciones de mayor volumen	Usuario confía en medicinas	Usuario regresaría al hospital	Usuario se siente satisfecho
N	Válido	20	20	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,80	2,35	2,45	2,60	1,95	2,90	2,95	2,95
Mediana		3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
Moda		2	2	2	3	2	3	2	2
Desv. Desviación		1,005	,933	1,191	,821	,945	,852	1,356	1,356
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5

Estadísticos

		Productos mal estado en almacén	Medicinas sin R.S./Lote /Vence	Productos mezclados	Inspección en almacén	Blisters vacíos o rotos	Información legible e indeleble	Faltantes	Prod. Sin prospecto y leyenda	Producto no esta en receta	Stock en farmacias	Medicinas de bajo costo/calidad	T° vs calidad medicinas	Devolución por el usuario	Usuario insatisfecho	Usuario con reacción adversa	Perdida de medicinas	Devolución a proveedor
N	Válido	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,50	2,55	2,65	2,65	2,45	2,80	2,35	2,45	2,60	1,95	2,90	2,95	2,50	2,55	2,65	2,65	2,45
Mediana		3,00	3,00	2,50	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50	2,00	2,00
Moda		3	1 ^a	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1 ^a	2	2	2
Desv. Desviación		1,000	1,276	1,040	1,089	,999	1,005	,933	1,191	,821	,945	,852	1,356	1,000	1,276	1,040	1,089	,999
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

^a Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Tabla de frecuencia

Título
 Usuario recibe buen trato
 Explicación a usuario
 Vencido / prox. A vencer
 Cumplir condiciones de almacenamiento
 Mermas por presentaciones de mayor volur
 Usuario confía en medicinas
 Usuario regresaría al hospital
 Usuario se siente satisfecho
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VARIABLES
 Título
 Resumen de procesamiento de casos
 Estadísticas de fiabilidad
 Estadísticas de elemento
 Estadísticas de total de elemento
 Estadísticas de escala

Tabla de frecuencia

Usuario recibe buen trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	8	40,0	40,0	45,0
	Rara vez	6	30,0	30,0	75,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Explicación a usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	15	75,0	75,0	80,0
	Rara vez	1	5,0	5,0	85,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Vencido / prox. A vencer

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	11	55,0	55,0	70,0
	Rara vez	2	10,0	10,0	80,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Cumplir condiciones de almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	8	40,0	40,0	45,0
	Rara vez	10	50,0	50,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total		20	100,0	100,0

Mermas por presentaciones de mayor volumen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	30,0	30,0	30,0
	A veces	11	55,0	55,0	85,0
	Rara vez	2	10,0	10,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Usuario confía en medicinas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	4	20,0	20,0	25,0
	Rara vez	12	60,0	60,0	85,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Usuario regresaría al hospital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	6	30,0	30,0	45,0
	Rara vez	3	15,0	15,0	60,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Usuario se siente satisfecho

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	6	30,0	30,0	45,0
	Rara vez	3	15,0	15,0	60,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Usuario recibe buen trato	2,80	1,005	20
Explicación a usuario	2,35	,933	20
Vencido / prox. A vencer	2,45	1,191	20
Cumplir condiciones de almacenamiento	2,60	,821	20
Merms por presentaciones de mayor volumen	1,95	,945	20
Usuario confía en medicinas	2,90	,852	20
Usuario regresaría al hospital	2,95	1,356	20
Usuario se siente satisfecho	2,95	1,356	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Usuario recibe buen trato	18,15	30,239	,491	,848
Explicación a usuario	18,60	29,726	,598	,837
Vencido / prox. A vencer	18,50	27,632	,610	,835
Cumplir condiciones de almacenamiento	18,35	28,976	,796	,821
Merms por presentaciones de mayor volumen	19,00	29,474	,616	,835
Usuario confía en medicinas	18,05	28,787	,784	,820
Usuario regresaría al hospital	18,00	27,263	,535	,849
Usuario se siente satisfecho	18,00	27,263	,535	,849

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
20,95	36,682	6,057	8

*prueba de normalidad shapiro wilk.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Explorar

- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Descriptivos
 - Pruebas de normalidad
 - Productos mal estado en almacen
 - Medicinas sin R.S. /Lote /vence
 - Productos mezclados
 - Inspección en almacén
 - Blister vacíos o rotos
 - Información legible e indeleble
 - Faltantes
 - Prod. Sin prospecto y leyenda
 - Producto no esta en receta
 - Stock en farmacias
 - Medicinas de bajo costo/calidad
 - T* vs calidad medicinas
 - Devolución por el usuario
 - Usuario insatisfecho
 - Usuario con reacción adversa
 - Perdida de medicinas
 - Devolución a proveedor
 - Usuario recibe buen trato
 - Explicación a usuario
 - Vencido / prox. A vencer
 - Cumplir condiciones de almacenamiento
 - Mermas por presentaciones de mayor volumen
 - Usuario confía en medicinas
 - Usuario regresaría al hospital
 - Usuario se siente satisfecho
- Registro
- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Pruebas de normalidad
 - Productos mal estado en almacen
 - Título
 - Gráfico Q-Q normal
 - Gráfico Q-Q normal sin tendencia
 - Medicinas sin R.S. /Lote /vence
 - Título
 - Gráfico Q-Q normal
 - Gráfico Q-Q normal sin tendencia
 - Productos mezclados
 - Título
 - Gráfico Q-Q normal
 - Gráfico Q-Q normal sin tendencia
 - Inspección en almacén
 - Título
 - Gráfico Q-Q normal
 - Gráfico Q-Q normal sin tendencia

Explorar

[ConjuntoDatos1] D:\PATRICIA 2020\UCV\TERCER CICLO\PRVF - TESIS PARTES - DESGLOCE\

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Productos mal estado en almacen	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Medicinas sin R.S. /Lote /vence	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Productos mezclados	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Inspección en almacén	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Blister vacíos o rotos	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Información legible e indeleble	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Faltantes	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Prod. Sin prospecto y leyenda	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Producto no esta en receta	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Stock en farmacias	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Medicinas de bajo costo/calidad	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
T* vs calidad medicinas	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Devolución por el usuario	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Usuario insatisfecho	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Usuario con reacción adversa	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Perdida de medicinas	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Devolución a proveedor	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Usuario recibe buen trato	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Explicación a usuario	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Vencido / prox. A vencer	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Cumplir condiciones de almacenamiento	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Mermas por presentaciones de mayor volumen	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Usuario confía en medicinas	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Usuario regresaría al hospital	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Usuario se siente satisfecho	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

Grafico 1: Diagrama de dispersión de la variable 1 – Control de calidad de los medicamentos con la variable 2 – Satisfacción del usuario.

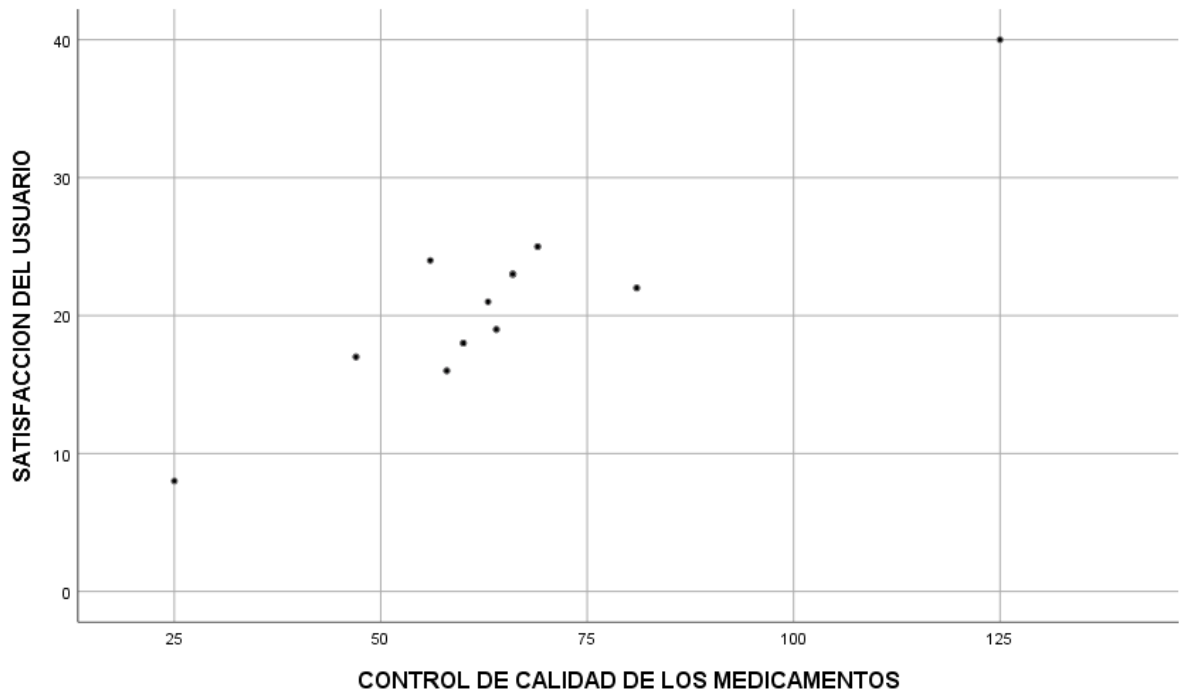


Gráfico 2: Diagrama de dispersión de la variable 1 – Control de calidad de los medicamentos con la dimensión 1 (seguridad) de la variable 2 – Satisfacción del usuario.

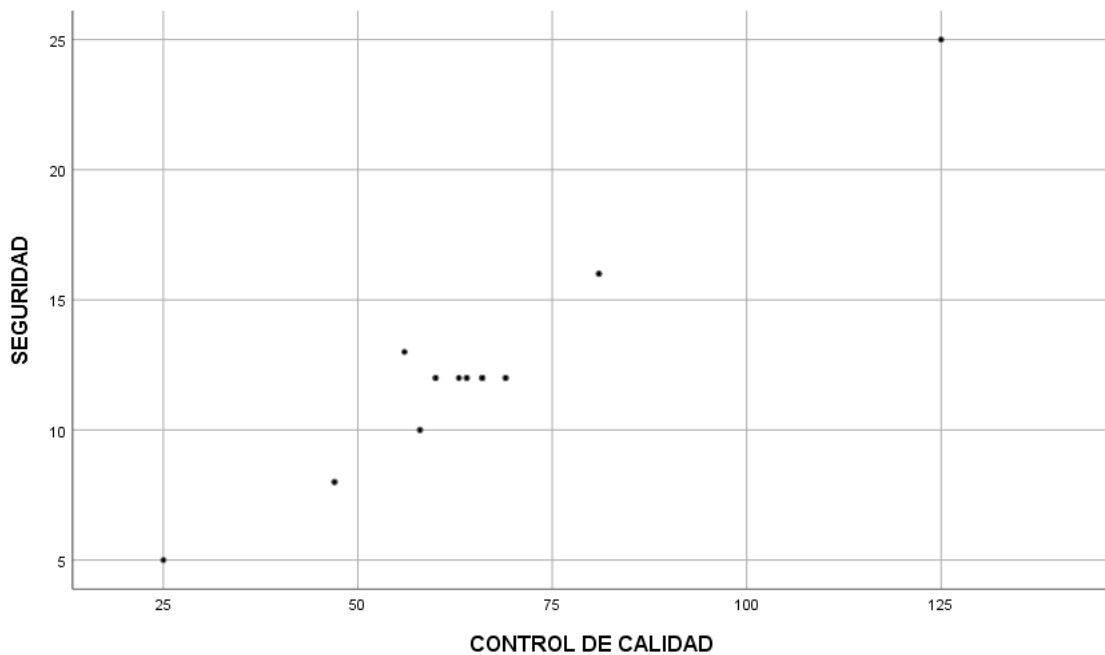


Gráfico 3: Diagrama de dispersión de la variable 1 – Control de calidad de los medicamentos con la dimensión 2 (fiabilidad) de la variable 2 – Satisfacción del usuario.

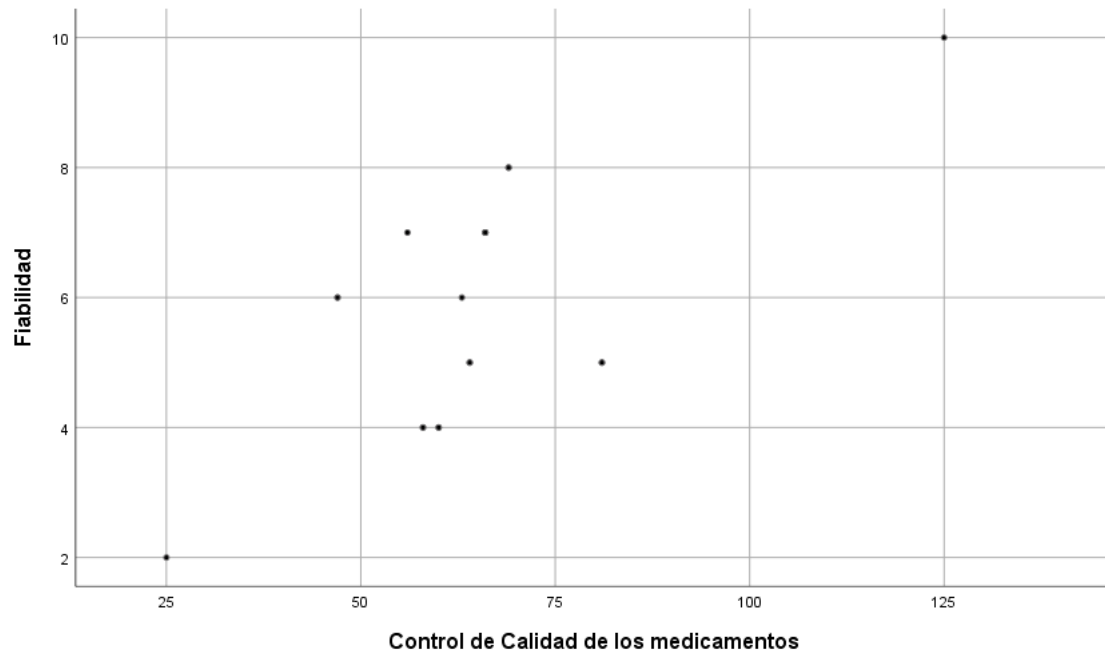


Gráfico 4: Diagrama de dispersión de la variable 1 – Control de calidad de los medicamentos con la dimensión 3 (calidad percibida) de la variable 2 – Satisfacción del usuario.

