



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**Tesis**

Evaluación total Quality Management en el área de farmacia del hospital  
Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024

**Para optar el Título Profesional de  
Químico Farmacéutico**

**Presentado por:**

**Autora:** Chávez Bazalar, Elena Haydee

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-9241-1604>

**Autora:** Salazar Sanchez, Emerita


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6004-4126>

**Asesor:** Mg. Ñañez Del Pino, Daniel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9605-8594>

**Lima – Perú**

**2025**

|  |   |                                    |                          |
|--|---|------------------------------------|--------------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                                    |                          |
|  | <b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>   | <b>VERSIÓN: 01</b><br>REVISIÓN: 01 | <b>FECHA: 08/11/2022</b> |

Yo, Elena Haydeé Chávez Bazalar y Emérita Salazar Sánchez, egresado de la Facultad de **Farmacia y Bioquímica** y Escuela Académica Profesional de **Farmacia y Bioquímica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "EVALUACIÓN TOTAL QUALITY MANAGEMENT EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL P.N.P. LUIS N. SÁENZ EN EL AÑO 2024." Asesorado por el docente: DANIEL ÑAÑEZ DEL PINO. DNI 23528875 ORCID...0000-0002-9605-8594. tiene un índice de similitud de **12 (doce) %** con código **oid**: 14912:451774217 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

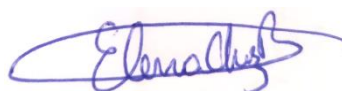
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




---

Firma de autor 1  
 Emérita Salazar Sánchez  
 DNI: 45969797




---

Firma de autor 2  
 Elena Haydeé Chávez Bazalar  
 DNI: 47223935




---

Firma  
 ÑAÑEZ DEL PINO, DANIEL  
 DNI: 23528875

Lima, 04 de Junio de 2025

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la fuerza y la paciencia en cada paso de este camino.

A mis padres y mis hermanos, por su apoyo y amor incondicional, y por enseñarme que con esfuerzo y perseverancia todo es posible.

A Leonardo, mi persona especial, por su paciencia, porque en cada desvelo, en cada reto, siempre hubo un mensaje de ánimo o un consejo.

Y a mí misma porque a pesar de los obstáculos, no me rendí, y todo mi esfuerzo valió la pena.

Esta tesis es más que un documento, es el reflejo de cada esfuerzo, cada sacrificio y cada sueño que sigue tomando forma.

### **Elena Haydee Chávez Bazalar**

En primer lugar, a Dios por haberme dado fuerza, sabiduría y perseverancia en este largo camino académico, a mis padres, ellos son el pilar muy importante en mi vida, por sus sabios consejos que me brindan día a día, por su amor infinito siendo mi mayor inspiración para alcanzar este sueño.

A mi hermana Neonila por todo su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento en cada momento. A mis hermanos y sobrinos por su compañía en este largo camino. A Dony por su compañía, las largas conversaciones y momentos inolvidables.

### **Emérita Salazar Sánchez**

**Agradecimiento**

A nuestra casa de estudios, la “Universidad Norbert Wiener” por la formación profesional.

A nuestro asesor Mg. Ñañez del Pino Daniel, por guiarnos a lo largo del desarrollo del trabajo con sus experiencias y conocimientos.

**Las autoras.**

## Índice

Dedicatoriaiii

Agradecimientoiv

Índicev

Índice de Tablasviii

Índice de Figurasviii

Resumenix

Abstractx

Introducciónxi

### CAPITULO I: EL PROBLEMA12

1.1. Planteamiento del problema12

1.2. Formulación del problema14

1.2.1. Problema General14

1.2.2. Problemas específicos15

1.3. Objetivo de la investigación15

1.3.1. Objetivo general15

1.3.2. Objetivos específicos15

1.4. Justificación de la investigación16

1.4.1. Teórica16

1.4.2. Metodológica16

1.4.3. Practica17

1.5. Limitaciones de la investigación17

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO18

2.1. Antecedentes18

2.1.1. Internacionales18

2.1.2. Nacionales20

2.2. Bases Teóricas21

2.3. Formulación de hipótesis29

2.3.1. Hipótesis General29

### CAPITULO III: METODOLOGÍA30

3.1. Método de la investigación30

3.2. Enfoque de la investigación30

|   |   |    |
|---|---|----|
| 3.3.  | Tipo de investigación                           | 30 |
| 3.4.  | Diseño de la investigación                      | 30 |
| 3.4.1.  | Corte   | 31 |
| 3.4.2.  | Nivel   | 31 |
| 3.5.  | Población, muestra y muestreo                   | 31 |
| 3.5.1.  | Población                                       | 31 |
| 3.5.2.  | Muestra   | 32 |
| 3.5.3.  | Muestreo  | 32 |
| 3.6.  | Variables y operacionalización                  | 33 |
| 3.7.  | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 34 |
| 3.7.1.  | Técnica   | 34 |
| 3.7.2.  | Descripción de instrumentos                     | 34 |
| 3.7.3.  | Validación                                      | 34 |
| 3.7.4.  | Confiabilidad                                   | 35 |
| 3.8.  | Plan de procesamiento y análisis de datos       | 35 |
| 3.9.  | Aspectos éticos                                 | 36 |
| CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS                         |   | 37 |
| 4.1.  | Resultados                                      | 37 |
| 4.1.1.  | Análisis descriptivo de resultados              | 37 |
| 4.1.2.  | Prueba de hipótesis                             | 43 |
| 4.1.3.  | Discusión de resultados                         | 44 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES                                      |   | 49 |
| 5.1.  | Conclusiones                                    | 49 |
| 5.2.  | Recomendaciones                                 | 50 |
| REFERENCIAS   |   | 52 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia   |   | 64 |
| Anexo 2: Instrumentos   |   | 66 |
| Anexo 3: Validez del instrumento  |   | 69 |
| Anexo 4: Confiabilidad del instrumento  |   | 81 |
| Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética   |   | 82 |
| Anexo 6: Formato de consentimiento informado                                    |   | 83 |
| Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos |   | 85 |

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin86

## Índice de Tablas

- Tabla 1.** Análisis general de la evaluación del Total Quality Management37  
**Tabla 2.** Análisis de evaluación de la dimensión liderazgo38  
**Tabla 3.** Análisis de evaluación de la dimensión planificación39  
**Tabla 4.** Análisis de evaluación de la dimensión gestión de personas40  
**Tabla 5.** Análisis de evaluación de la dimensión gestión de procesos41  
**Tabla 6.** Análisis de evaluación de la dimensión enfoque del paciente42  
**Tabla 7.** Análisis de evaluación de la dimensión mejora continua43

## Índice de Figuras

- Figura 1.** Análisis general de la evaluación del Total Quality Management37  
**Figura 2.** Análisis de evaluación de la dimensión liderazgo38  
**Figura 3.** Análisis de evaluación de la dimensión planificación39  
**Figura 4.** Análisis de evaluación de la dimensión gestión de personas40  
**Figura 5.** Análisis de evaluación de la dimensión gestión de procesos41  
**Figura 6.** Análisis de evaluación de la dimensión enfoque del paciente42  
**Figura 7.** Análisis de evaluación de la dimensión mejora continua43

## Resumen

El estudio planteó como finalidad poder “evaluar el Total Quality Management en el área de farmacia del hospital nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024”. Estudio de enfoque cuantitativo, básico, no experimental, transversal y descriptivo. La muestra final estuvo conformada por de 86 especialistas en salud. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como resultados se reportó que el liderazgo (47,7%), la planificación (45,3%), la gestión de personas (45,3%), la gestión de procesos (51,2%) el enfoque en el paciente (44,2%) y la mejora continua (69,8%), según el análisis del Total Quality Management, era aplicado de forma total en el área farmacia del hospital nacional P.N.P. Luis N. Sáenz. Concluyendo que la evaluación del área de farmacia del hospital nacional P.N.P. Luis N. Sáenz, bajo el enfoque Total Quality Management, fue positiva con un 46,5% desde el análisis de los trabajadores del lugar de estudio en el año 2024.

**Palabras Claves:** Total Quality Management, farmacia, hospital, pacientes, enfoque

### **Abstract**

The purpose of the study was to 'evaluate Total Quality Management in the pharmacy area of the national hospital P.N.P. Luis N. Sáenz in the year 2024'. The study was quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive. The final sample consisted of 86 health specialists. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results reported that leadership (47.7%), planning (45.3%), people management (45.3%), process management (51.2%), patient focus (44.2%) and continuous improvement (69.8%), according to the analysis of Total Quality Management, were fully applied in the pharmacy area of the national hospital P.N.P. Luis N. Sáenz. It was concluded that the evaluation of the pharmacy area of the national hospital P.N.P. Luis N. Sáenz, under the Total Quality Management approach, was positive with 46.5% from the analysis of the workers of the study site in the year 2024.

**Keywords:** Total Quality Management, pharmacy, hospital, hospital, patients, approach

## Introducción

La calidad comenzó a ser considerado como un indicador clave para evaluar el desempeño de la gestión organizacional. Inicialmente, este enfoque se aplicó en el ámbito industrial, pero con el tiempo fue extendiéndose hacia otros sectores económicos, tanto en el ámbito público como privado. Actualmente, su uso es común en áreas como la educación, las finanzas y, especialmente, en el sector salud. En este último, los sistemas sanitarios han orientado sus esfuerzos hacia la mejora continua de la calidad de los servicios, adoptando para ello los principios, herramientas y metodologías propuestas por el enfoque del Total Quality Management – TQM. Con base en ello, la presente investigación planteó como pregunta principal: ¿Cómo será la evaluación del Total Quality Management en el área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?

Para abordar esta interrogante, se estructuró el estudio en cinco capítulos, primera está el Capítulo I: El Problema, en el cual se expone la realidad problemática, la formulación del problema general y específicos, los objetivos de la investigación, así como la justificación y posibles limitaciones del estudio. Capítulo II: Marco Teórico, donde se presenta una revisión detallada del estado del arte y las teorías que sustentan el enfoque del estudio. Capítulo III: Metodología, en el que se describe el método científico adoptado, la población de estudio, los instrumentos empleados y los procedimientos de análisis aplicados. Capítulo IV: Resultados, en el que se muestran los hallazgos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos, junto con la comprobación de las hipótesis planteadas.

Y el capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, donde se resumen los principales aportes del estudio y se proponen sugerencias prácticas en función de los resultados alcanzados.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### 1.1. Planteamiento del problema

A mediados del siglo XX, el tema de “calidad” paso a ser visto como una nueva forma de indicador con el que se podría medir y saber cómo se encuentran realizando las entidades su gestión. Dicho análisis primero se haría dentro del sector industrial, pero poco a poco a lo largo del tiempo ha ido pasando a distintos sectores económicos, tanto públicos como privados, teniendo acogida en áreas como la educación, el financiero y la salud. Es por ello que, en la actualidad, los sistemas de salud están orientados a mejorar la calidad de los servicios brindados, utilizando los principios, conceptos, metodologías y herramientas desarrolladas por el Total Quality Management (TQM) (1).

El objetivo es lograr una mayor concordancia con la creciente demanda de participación del paciente y sus familiares en la toma de decisiones relacionadas con su salud. Además, se busca aumentar la eficiencia de los procesos de atención médica, hospitalaria y farmacéutica a través de políticas, regulaciones y leyes, que promuevan la mejora continua de un sistema bien organizado y que a su vez que pueda garantizar la continuidad de los servicios,

evaluar los resultados obtenidos en los pacientes y difundir de manera amplia y efectiva los resultados globales obtenidos (2,3).

Por tanto, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en los países de ingresos bajos y medianos, aproximadamente el 60% de las muertes causadas por enfermedades que requieren atención médica se deben a la baja calidad de los servicios sanitarios, mientras que el resto de las muertes son atribuibles a la falta de acceso al sistema de salud (4).

En consecuencia, en la industria farmacéutica, es crucial la implementación de políticas de calidad, debido a que es clave garantizar el uso racional de medicamentos, y que las áreas de farmacia cumplan con los procedimientos adecuados dentro de las funciones que les competen como: la selección de medicamentos, almacenamiento, prescripción, validación, preparación, dispensación, administración y seguimiento de los resultados en los pacientes (5). Esto debido a que, a día de hoy, se cometen diversos errores de medicación, los cuales constituyen en problema en general para el sector salud, debido a que se pueden verse inmerso en problemas en casos de mala praxis o en situaciones de morbimortalidad importantes, donde el perjudicado termina siendo el paciente (6).

Entre tanto, en Perú, la administración pública tiene un impacto significativo en la gestión, ya que parte de los medicamentos son distribuidos a través del sistema nacional de salud y requieren que se dispensen en las farmacias (7). Sin embargo, la Sociedad de Comercio Exterior reportó que hasta el 31 de julio de 2019, se registró que el 30,1% de los establecimientos del primer nivel de atención local presentaban una baja disponibilidad de medicamentos esenciales y sorprendentemente, solo un 9,9% de los establecimientos disponía de la cantidad óptima de medicamentos (8). Asimismo, los resultados del informe más reciente de la Contraloría General de la República revelan que el progreso del sistema de salud es aún

bastante lento. De acuerdo con el informe, el 65,6% de las observaciones realizadas durante la visita de control en 2018 siguen sin ser abordadas donde se destaca que en casi la mitad (45%) de los establecimientos de salud no se han implementado indicadores de gestión para mejorar los procesos, la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos (9).

El Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz, es un centro hospitalario importante dentro de la zona de Lima. Los servicios de atención en salud es clave para los miembros de la Policía Nacional del Perú y familiares. El área de farmacia, del hospital, es un área fundamental, debido a que ahí se realizan la entrega de medicamentos de forma oportuna, así como el aseguramiento de los tratamientos prescritos. Sin embargo, se ha identificado que esta área enfrenta algunos desafíos que afectan la eficiencia y la calidad del servicio, como retrasos en la entrega de medicamentos a los usuarios, también se ha detectado un manejo no eficiente en el control de medicamentos dentro del área y quejas recurrentes de parte los usuarios sobre la atención que brindan algunos especialistas en el área, ello repercute de forma directa en la percepción del servicio de calidad que se debe brindar dentro del lugar.

Es por ello que es importante implementar un Sistema de Gestión de la Calidad estandarizado para asegurar que los procesos más trascendentales realizados en el servicio estén claramente definidos y documentados (10) y evidenciando que el Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz forma parte del sistema nacional de salud, el propósito de la investigación es evaluar el Total Quality Management en el área de farmacia del en estudio.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

¿Cómo será la evaluación del Total Quality Management en el área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?

### 1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo será el liderazgo según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?
2. ¿Cómo será la planificación según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?
3. ¿Cómo será la gestión de personas según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?
4. ¿Cómo será la gestión de procesos según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?
5. ¿Cómo será el enfoque en el paciente según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?
6. ¿Cómo será la mejora continua según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?

### 1.3. Objetivo de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Evaluar el Total Quality Management en el área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- a. Analizar el liderazgo según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.
- b. Verificar la planificación según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.

- c. Identificar la gestión de personas según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.
- d. Examinar la gestión de procesos según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.
- e. Establecer el enfoque en el paciente según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.
- f. Analizar la mejora continua según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.

#### 1.4. Justificación de la investigación

##### 1.4.1. Teórica

La justificación teórica de la investigación fue buscar, identificar, profundizar y analizar información ya existente sobre el Total Quality Management y conocer todo respecto a esta teoría, con la finalidad de evaluar si el lugar de estudio, se encuentran dentro de los parámetros establecidos respecto a la gestión de calidad que establece el TQM. La intención es poder ampliar la información sobre el TQM y evidenciar que ello también puede ser útil dentro del ámbito de la salud.

##### 1.4.2. Metodológica

La justificación metodológica del estudio fue evaluar y analizar los instrumentos que existen sobre el TQM y adaptarlo a la realidad de la farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz. Cabe indicar que el instrumento fue puesto a evaluación de expertos, con la finalidad de revalidarlo de ser necesario. La intención es dejar una futura herramienta de recolección de datos para futuros trabajos similares que deseen realizar dentro del área de farmacia o en salud en general.

#### 1.4.3. Practica

Como justificación práctica, la investigación tiene como fin poder realizar un diagnóstico situacional del lugar y con ello sepan cómo se encuentra operando el área de farmacia del hospital con la intención que puedan realizar mejoras, todo en beneficio de la sociedad. De ser necesario se dejará también potenciales recomendaciones de mejoras dentro del lugar.

#### 1.5. Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones más importantes fue el tema del acceso al lugar de estudio, al ser una institución pública, el tema burocrático que se debería hacer para pedir los permisos demandó más tiempo del planeado. Otra de la información que se obtuvo, estuvo en base a las percepciones que tenían los trabajadores del área de farmacia, lo cual puede implicar cierto grado de subjetividad que no necesariamente refleja de manera exacta la realidad operativa o administrativa.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Oviedo et al. (2022) tuvo como finalidad “Introducir el Plan de Calidad en una Oficina de Farmacia y a partir de su desarrollo generar el cambio gerencial”. Estudio cuantitativo y experimental. Utilizó un enfoque de gestión basado en el Total Quality Management (TQM). En cuanto a los resultados, la implementación del plan, las fortalezas representaban el 16,18%, las condiciones estándar el 44,13% y las debilidades el 39,69%. Tras la implementación, las fortalezas aumentaron a 38,72%, la percepción estándar a 48,02% y las debilidades se redujeron a 13,25%. También logró un aumento en las ventas y una reducción de costos asociados a la no calidad, como la devolución de medicamentos vencidos. Concluyendo que la implementación del Plan de Calidad en la oficina de farmacia permitió mejorar la relación farmacéutico-paciente, consolidar procesos de gestión eficientes y reducir costos asociados a deficiencias en la atención (11).

Dávila y Jairo (2020) tuvieron como finalidad “formular una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado especialmente en la norma

internacional ISO 9001:2015 para los servicios farmacéuticos de baja complejidad de una organización”. El método que utilizaron fue cuantitativo, descriptivo y analítico. La población y muestra de estudio fueron los trabajadores del área de farmacia de la institución. Obteniendo en su diagnóstico que no sienten que cumplan con el liderazgo y compromiso gerencial, también un incumplimiento del 80% del control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente y un incumplimiento casi del 100% respecto a la gestión de personas. Concluyó que los servicios farmacéuticos de la institución, según la evaluación realizada, teniendo como base el TQM, estaba por reestructurarse en algunos casos y en otras por mejorar, viendo falencias en el tema de liderazgo, procesos y gestión de personal (12).

Cortázar y Torres (2021) tuvo como finalidad “realizar una revisión bibliográfica sobre la gestión de la calidad en la industria farmacéutica, que permita conocer la importancia de la misma en el desempeño organizacional, además de describir su interacción con los costos de calidad”. Estudio descriptivo, basada en una investigación documental. En cuanto a los resultados, evidenció que dentro de la industria farmacéutica se busca equilibrar la calidad del producto con estrategias de mercadeo y ventas. Se identificó que los costos de calidad representan aproximadamente el 30% del costo total de fabricación, siendo un factor clave en la competitividad de las empresas. También se destacó un estudio en Perú sobre la empresa IQFARMA S.A., donde la optimización de procesos productivos incrementó la productividad en un 21,09%, redujo tiempos de acondicionamiento y disminuyó costos operativos. Concluyendo que la implementación de modelos de gestión de calidad en la industria farmacéutica es esencial para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos asociados a la no calidad (13).

### 2.1.2. Nacionales

Culqui y Ore (2021) tuvieron como objetivo “proponer la aplicación de la metodología gestión de la calidad total (TQM) mediante la herramienta PHVA para mejorar la productividad de la empresa”. Método de investigación aplicada, cuantitativa y no experimental. La población estuvo compuesta por 97 personas que laboraban en el lugar de estudio y la muestra fueron 14 trabajadores. Como diagnóstico y evaluación inicial, teniendo como base la gestión de la calidad (TQM), donde evidenció que el nivel de productividad de la empresa era del 4,95%. Concluyeron que la aplicación e implementación de la metodología gestión de la calidad total (TQM) en la empresa puede generar una productividad del 18,26% esto dentro de los meses de mayor demanda del lugar en estudio (14).

Meléndez (2022) tuvo como finalidad “determinar si la gestión de la cadena de suministros se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de una distribuidora de productos farmacéuticos en Trujillo, 2022”. La metodología fue de tipo aplicada, no experimental, descriptiva y correlacional. Se tomó una muestra censal de 20 trabajadores de la empresa, a quienes les aplicaron dos cuestionarios, cabe indicar que los cuestionarios estuvieron en base a lo expuesto en la metodología gestión de la calidad total (TQM). En cuanto a los resultados, se determinó que tanto la gestión de la cadena de suministros como la calidad del servicio se encontraban en un nivel alto en el 100% de los encuestados. Concluyó que la gestión eficiente de la cadena de suministros influye positivamente en la calidad del servicio dentro de la distribuidora farmacéutica (15).

Carmen (2023) tuvo como finalidad “proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de mantenimiento en una entidad pública de Lima durante el período 2023-2024”. La metodología empleada fue de tipo aplicada y descriptiva. Además, se

realizó un análisis de indicadores de desempeño de mantenimiento e infraestructura. En cuanto a los resultados, determinó que la gestión de calidad en el área de mantenimiento era deficiente. Identificó que el porcentaje de ejecución del mantenimiento de infraestructura alcanzó solo el 83% en 2021, quedando por debajo de la meta establecida (85%). Asimismo, reportó que los costos asociados a la ineficiencia en la gestión del mantenimiento generaban gastos adicionales, como el alquiler de maquinaria especializada por un valor de 2,619.6 soles en un solo periodo de operación. Concluyó que la implementación de un sistema de gestión de calidad permitiría mejorar la planificación, ejecución y control de las actividades de mantenimiento en la entidad (16).

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Total Quality Management (TQM)

El Total Quality Management (o por su traducción al español: Gestión de la Calidad Total) se inició entre los años 60 dentro de las industrias en Japón. los creadores e impulsores fueron Joseph Duran y Edwards Deming quienes teorizaron que la gestión de la calidad total vendría hacer un conjunto de procesos, cuyas bases y principios se encuentra en el desarrollo de la calidad (17).

Es decir que el TQM es un enfoque organizacional integral que busca mejorar continuamente la calidad de productos, servicios y procesos para satisfacer o superar las expectativas del cliente. Este enfoque se basa en la participación de todos los miembros de la organización y en la integración de la calidad en todos los aspectos del funcionamiento empresarial (18,19).

Pero hablar del TQM es hablar sobre calidad, Molina et al (20) definieron a la calidad “como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores”

Andrade (21) indicó que la intención de la gestión de la calidad total es poder ejercer la calidad en cada proceso que tenga una institución y a su vez que esta sea utilizada en todos los campos posibles. Esto va desde el proceso de elaboración de un bien hasta el usuario final.

La adopción de prácticas de gestión de la calidad total en una institución beneficiará en los resultados corporativos y generando en una mejora competitiva, mientras que su aplicación satisfactoria permitirá un mayor interés de parte de los usuarios internos, mejorar la comunicación, aumentar la productividad, mejorar los costos de los procesos, mejorar la calidad y mayor satisfacción del usuario final (22).

Benzaquen (23) indicó que el impacto que genera el TQM va de la mano con la norma ISO 9001, “esta norma tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente y es aplicable en cualquier institución, sin importar el tipo o tamaño de la empresa, debido a que es aceptada a nivel mundial por el sector industrial y de manufactura” (p. 287). Con esta, se basa y se desarrollan los factores de éxito que se utiliza en la implementación del TQM dentro de una institución.

#### 2.2.1.1. TQM en el ámbito farmacéutico

La TQM en el ámbito farmacéutico implica la adopción de prácticas que fomenten la mejora continua y la satisfacción del cliente, lo cual es esencial dado que la calidad de los servicios farmacéuticos afecta directamente la salud y el bienestar de los pacientes (24).

Además, se ha identificado que la cultura organizacional y la capacitación del personal son factores determinantes en la efectividad de las prácticas de TQM en farmacias (25).

La TQM también se relaciona con la gestión de la información y la capacitación continua del personal, elementos que son fundamentales para mantener altos estándares de calidad en la atención farmacéutica (26). Por ejemplo, el desarrollo de indicadores de desempeño clave en la farmacia permite medir y mejorar la calidad de los servicios, lo que resulta en una mayor transparencia y responsabilidad profesional (27). Asimismo, la implementación de sistemas de gestión de calidad en farmacias ha mostrado ser efectiva para optimizar los procesos de atención al paciente y mejorar los resultados en la gestión de medicamentos (28).

#### 2.2.1.2. Dimensiones

Gillis y Pratt (29) indicó que el TQM tiene un enfoque basado en diferentes principios rectores que tienen como finalidad mejorar la calidad de la institución; los principales principios son:

#### 2.2.1.3. Liderazgo

El liderazgo es aquel proceso o capacidad de poder influir en un equipo de trabajo con el propósito de direccionarlos y guiarlos con la finalidad de poder conseguir los objetivos trazados dentro de un tiempo determinado (30).

El denominado “Líder” viene hacer aquella persona que posee diversas habilidades y destrezas de poder guiar a cada miembro de su equipo, manteniéndolos siempre entusiasmo y haciéndoles recordar que cada uno tiene un valor individual y fundamental dentro de la

institución. El trabajo del líder es el poder inspirar a las personas bajo su mando para que den lo mejor de sí mismas y se esfuercen al máximo (31).

#### 2.2.1.4. Planificación

La planificación viene a ser un plan futuro de actividades, en si es un conjunto de procedimientos y estrategias que se llevarán a cabo con la finalidad de poder cumplir con determinados objetivos dentro de una institución en un tiempo determinado (32).

Esta tiene diversas etapas; la primera es la identificación de un problema por resolver, el segundo es la propuesta de solución, mediante la aplicación de estrategias y por último la elección de las actividades que se realizarán para el cumplimiento de la meta (33).

Los tipos de planificación son:

Planificación estratégica: Su ejecución depende de las decisiones de la dirección y tiene en cuenta los aspectos financieros, la misión y la visión, los objetivos a largo plazo y la estructura organizativa de la institución (34).

Planificación táctica: Es aquella planificación realizada en cada área específica, su ejecución y cumplimiento depende de cada jefe de área dentro de la institución (35).

Planificación operativa: Esta se centra en los recursos que dispone la institución, cómo se utilizarán y las tareas que deben realizarse para alcanzar los objetivos. Depende de los directores o responsables de área que ayudan a ejecutar y supervisar dicho plan (36).

#### 2.2.1.5. Gestión de personas

El principal objetivo del método de gestión de la calidad (TQM) es que los miembros de la entidad garanticen y se responsabilicen de la calidad en todos los ámbitos de la

institución. Cabe indicar que cuando el TQM respecto a gestión de persona puede ser utilizado en diversos campos; tanto en entidades públicas, privadas, las industrias minoristas privadas e incluso el sector educativo (37).

Todos los miembros de la entidad deben trabajar juntos y hacer sinergias para alcanzar los objetivos propuestos. Los procesos y servicios, así como el entorno de trabajo, se verán impulsados por el trabajo conjunto de todos los miembros del equipo y sus esfuerzos colectivos. Este método sugiere que cada empleado tiene responsabilidad en la consecución de los objetivos (38).

Referente al trabajador o empleado son todos aquellos que son elegidos y contratados por un proceso de selección y contratación de personal, esto con la finalidad que puedan llevar diversas tareas específicas dentro de un puesto de trabajo designado. Ahora lo trabajadores son muy importantes dentro del enfoque TQM pues ellos no solo son el motor de funcionamiento dentro de una institución, sino también que ellos tienen día a día un contacto directo con el paciente y por ende posee información vital de ellos (39).

#### 2.2.1.6. Gestión de procesos

Es una disciplina de gestión que aboga por racionalizar las operaciones de una institución de principio a fin, con el objetivo de aumentar el valor para el usuario y mejorar el rendimiento, al tiempo que la orienta hacia la consecución y logro de los objetivos estratégicos (33). Ahora dentro del enfoque del TQM cabe indicar que la administración de procesos se aboga en realización de gestión de procesos, seguimiento de procesos y mejora de procesos dentro del lugar, esto con la finalidad siempre del cumplimiento fiel de las metas trazadas por la alta dirección, pero sin que se descuide el tema de la calidad total dentro de todos los procesos (40).

#### 2.2.1.7. Enfoque en el paciente

Torres (41) expresa que “La filosofía y el enfoque de TQM insisten en satisfacer el cien por ciento de las demandas de clientes internos y externos, y todas las actividades de la institución tienen como meta común la satisfacción de éstos” (p. 47).

Y con respecto al usuario o paciente, este cada día busca sentirse parte del lugar al que acude, esto lo realiza a través de sus reseñas, quejas y sugerencias, por lo que es crucial adaptar su servicio a esta necesidad. El éxito o fracaso de cualquier lugar se debe siempre al juicio que tenga el usuario con la institución (42).

#### 2.2.1.8. Mejora continua

Dentro de la teoría del TQM se expone que esta debe ser mediante mejora continua. Un proceso de mejora continua permite mejorar los procesos una vez que han cumplido las normas de calidad establecidas y obliga a las organizaciones a aplicar procedimientos destinados a evitar errores y defectos. La teoría de la mejora continua incluye procesos de aprendizaje y formación, a los que sigue un proceso sistemático de planificación, aplicación y evaluación (43).

#### 2.2.2. Normas de calidad en farmacia

Las normas de calidad en farmacia son un conjunto de regulaciones, estándares y buenas prácticas diseñadas para garantizar la seguridad, eficacia y calidad de los medicamentos y productos farmacéuticos en todas las etapas de su desarrollo, fabricación, distribución y dispensación. Estas normas buscan proteger la salud pública y asegurar que los productos cumplen con los requisitos necesarios antes de llegar a los pacientes (44,45)

La calidad en el ámbito farmacéutico es un aspecto crítico que abarca desde la producción de medicamentos hasta la prestación de servicios en farmacias. La implementación de normas de calidad, como las normas ISO, es fundamental para asegurar que los productos y servicios farmacéuticos cumplan con los estándares requeridos para garantizar la seguridad y eficacia de los tratamientos ofrecidos a los pacientes (46). La adopción de diversas normas ha demostrado que las instituciones que la implementan pueden mejorar su desempeño del ámbito donde se desenvuelven, tanto local como internacional, lo que se traduce en un incremento en sus operaciones y en la confianza de los usuarios (47).

La calidad del servicio en las farmacias también es un aspecto que merece atención. Estudios han mostrado que la calidad del servicio puede variar significativamente entre farmacias tradicionales y de autoservicio, lo que sugiere que es necesario establecer estándares que aseguren un nivel mínimo de calidad en todos los tipos de farmacias (48). La satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio, y la capacitación del personal y la infraestructura adecuada son factores determinantes en esta percepción (49).

Por otro lado, la regulación y la innovación en la industria farmacéutica son esenciales para mejorar la calidad de los medicamentos. La continua actualización de la normatividad contribuye a proteger a los pacientes y a mejorar la calidad de los productos farmacéuticos (50). La implementación de tecnologías avanzadas, como el uso de RFID para el seguimiento de medicamentos, también puede ayudar a mitigar riesgos en la cadena de suministro y mejorar la calidad de los procesos (51).

### 2.2.3. Normas de calidad en farmacia en el Perú

En Perú, las normas de calidad en el sector farmacéutico están reguladas por diversas leyes, manuales y directrices que buscan garantizar la seguridad, eficacia y calidad de los

productos farmacéuticos en todas las etapas, desde su fabricación hasta su dispensación. A continuación, se detallan las principales normativas y prácticas vigentes:

#### 2.2.3.1. Ley N° 29459: Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios

Esta ley establece los principios, normas y exigencias básicas para garantizar la calidad de los productos farmacéuticos en el país. Destaca la obligatoriedad del registro sanitario para todos los productos y la responsabilidad de las entidades fabricantes o importadoras en asegurar la calidad de los mismos (52).

#### 2.2.3.2. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)

Las BPM son un conjunto de normas mínimas para la correcta fabricación de productos farmacéuticos. Establecen requisitos sobre instalaciones, equipos, personal, documentación y procedimientos para asegurar que los productos se fabriquen consistentemente con los estándares de calidad adecuados (53).

#### 2.2.3.3. Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL)

Las BPL establecen procedimientos operativos y prácticas adecuadas para garantizar que los datos generados en los laboratorios de control de calidad sean confiables y precisos. Incluyen directrices sobre institución, personal, equipos, materiales y métodos analíticos (54).

#### 2.2.3.4. Buenas Prácticas de Almacenamiento

Regulan las condiciones adecuadas para el almacenamiento de productos farmacéuticos, asegurando que se mantengan en condiciones óptimas hasta su distribución y dispensación. Incluyen normas sobre infraestructura, control de temperatura, humedad y seguridad (55).

#### 2.2.3.5. Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica

Este manual establece normas para farmacias y boticas, asegurando el cumplimiento integral de estándares de calidad en la dispensación de medicamentos. Incluye directrices sobre atención al paciente, gestión de medicamentos y ética profesional (56).

### 2.3. Formulación de hipótesis

#### 2.3.1. Hipótesis General

La investigación no tuvo ninguna hipótesis, debido a que el estudio fue de nivel descriptivo de una sola variable.

### **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

#### 3.1. Método de la investigación

El método utilizado fue el deductivo, que es un método de adquisición de conocimientos que parten de principios generales hasta llegar al problema en específico (57).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, dicho enfoque se basa en el desarrollo y resolución de objetivos mediante la medición numérica (58).

#### 3.3. Tipo de investigación

Fue de tipo básica, la investigación de tipo básica se desarrolla con la finalidad de poder generar un mayor conocimiento mediante la resolución de los objetivos planteados (59).

#### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, este tipo de diseño se caracteriza porque el investigador no realiza ningún tipo de manipulación en las variables (60).

#### 3.4.1. Corte

El corte será transversal, las investigaciones transversales tienen como característica que se desarrollan, analizan y determinan resultados durante un tiempo determinado (61).

#### 3.4.2. Nivel

La investigación fue de nivel descriptivo, su finalidad es la de describir la naturaleza tal cual sucede, sin entrar en cuenta inferencias del por qué se comporta de dicha manera una variable, su enfoque es solo de observar y describir el fenómeno tal cual sucede (62).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población

Dentro del área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz del distrito de Jesús María, trabajan de forma perenne un total de 86 especialistas en salud. Ante ello se indica que la población fue la totalidad de trabajadores [86] del área de farmacia del hospital en estudio.

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores de las áreas de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.
- Trabajadores que sean hombres y/o mujeres del área de farmacia del hospital
- Que sean profesionales en salud (químicos farmacéuticos, técnicos en farmacia y otros profesionales vinculados al área).
- Que tengan contrato activo y estar en funciones en el momento del estudio.
- Disponibilidad y consentimiento para participar en la investigación.

#### **Criterios de exclusión:**

- Personal que no pertenezca al área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.
- Personal que no pertenezca al área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.
- Personal que sea administrativo u ajeno a las carreras de ciencia de la salud.
- Trabajadores en licencia, vacaciones o baja médica durante el periodo de recolección de datos.
- Aquellos que no deseen participar voluntariamente o que no firmen el consentimiento informado.

### 3.5.2. Muestra

La muestra estuvo compuesta por 86 trabajadores de las áreas de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz del distrito de Jesús María.

### 3.5.3. Muestreo

El muestreo será no probabilístico por conveniencia (63).

## 3.6. Variables y operacionalización

| Variables                | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones            | Indicadores   | Escala de medición | Escala valorativa   |
|--------------------------|--|---|------------------------|---|--------------------|---|
| Total Quality Management | La intención de la gestión de la calidad total es poder ejercer la calidad en cada proceso que tenga una institución y a su vez que esta sea utilizada en todos los campos posibles. | La variable será medida por seis dimensiones:<br>Liderazgo,<br>Planificación,<br>Gestión de personas,<br>Gestión de procesos,<br>Enfoque en el paciente, Gestión de proveedores | Liderazgo              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de dirección</li> <li>• Promover</li> <li>• Aseguramiento de recursos</li> <li>• Muestra de liderazgo</li> <li>• Logro de objetivos</li> </ul>                                  | Ordinal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica totalmente</li> <li>• Aplica parcialmente</li> <li>• No Aplica</li> </ul> |
|                          |  |   | Planificación          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de objetivos y planes</li> <li>• Comunicación de objetivos y planes</li> <li>• Revisión de objetivos y planes</li> <li>• Seguimiento de objetivos y planes</li> </ul>           | Ordinal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica totalmente</li> <li>• Aplica parcialmente</li> <li>• No Aplica</li> </ul> |
|                          |  |   | Gestión de personas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de colaboradores</li> <li>• Políticas</li> <li>• Formación de los colaboradores</li> <li>• Comunicación con colaboradores</li> <li>• Satisfacción del colaborador</li> </ul> | Ordinal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica totalmente</li> <li>• Aplica parcialmente</li> <li>• No Aplica</li> </ul> |
|                          |  |   | Gestión de procesos    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de procesos</li> <li>• Seguimiento de procesos</li> <li>• Mejora de procesos</li> </ul>  | Ordinal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica totalmente</li> <li>• Aplica parcialmente</li> <li>• No Aplica</li> </ul> |
|                          |  |   | Enfoque en el paciente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de requisitos</li> <li>• Compromiso con el paciente</li> <li>• Satisfacción del paciente</li> </ul>   | Ordinal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica totalmente</li> <li>• Aplica parcialmente</li> <li>• No Aplica</li> </ul> |
|                          |  |   | Mejora Continua        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento</li> <li>• Medición</li> <li>• Análisis</li> <li>• Evaluación</li> </ul>   | Ordinal            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica totalmente</li> <li>• Aplica parcialmente</li> <li>• No Aplica</li> </ul> |

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

La encuesta fue la técnica utilizada dentro de la investigación.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento fue un cuestionario, que tiene por nombre “ENCUESTA: TOTAL QUALITY MANAGEMENT”. El cuestionario consta de 42 ítems divididos en 6 dimensiones. La distribución dentro de cada dimensión es la siguiente:

- Liderazgo: ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
- Planificación: ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13.
- Gestión de personas: ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20.
- Gestión de procesos: ítems 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29.
- Enfoque en el paciente: ítems 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36.
- Mejora continua: ítems 37, 38, 39, 40, 41 y 42.

Las respuestas de todos los ítems serán politómicas: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

#### 3.7.3. Validación

El instrumento fue puesto a evaluación y juicio de tres expertos, quienes revisaron y evaluaron si los ítems colocados dentro del instrumento cumplen con los criterios de pertinencia, relevancia y claridad (**Anexos 4**).

#### 3.7.4. Confiabilidad

El instrumento fue sometido a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, dicho análisis se realizó mediante la aplicación de una prueba piloto de 10 participantes. El resultado de la prueba fue de 0,991, siendo este un valor mayor que 0,7, por ende, se determinó que el instrumento tenía un alto grado de confiabilidad (44).

#### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo la investigación, se gestionó la autorización del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz para llevar a cabo el estudio en el área de farmacia. Una vez obtenido todos los permisos necesarios se pasó a realizar la recolección de datos, para ello se envió el cuestionario de manera virtual a los trabajadores del área de farmacia, brindando instrucciones claras sobre su llenado y el propósito de la investigación. Se estableció un plazo determinado para la recepción de los cuestionarios completados. Se hizo un seguimiento para asegurar una alta tasa de respuesta.

Y una vez recolectada toda la información, se revisó las respuestas para detectar inconsistencias o datos incompletos, con el fin de garantizar la calidad del análisis. Posterior a ello se pasó la data al programa estadístico SPSS 25 para el procesamiento de datos. Se hizo uso de tablas de frecuencia para resumir las características de los participantes y las respuestas obtenidas. También se analizó los datos en función de los objetivos del estudio, permitiendo identificar patrones, tendencias y percepciones relacionadas con la aplicación del Total Quality Management (TQM) en el área de farmacia del hospital.

Cabe destacar que dentro del análisis no se hizo comprobación de hipótesis, debido a la naturaleza de la investigación.

### 3.9. Aspectos éticos

La investigación se realizó según lo expuesto en el código de ética de la Universidad Privada Norbert Wiener (64) y siguiendo los siguientes principios:

**Principio de Autonomía:** La muestra del estudio participó voluntariamente y recibieron en todo momento un trato adecuado, manifestando cualquier preocupación que puedan tener mientras se utiliza el instrumento y que nunca se les exigirá que participen en la investigación

**Principio de beneficencia:** La investigación no tuvo la intención de dañar física o mentalmente a los sujetos en estudio.

**Principio de justicia:** Todos los participantes en esta investigación recibieron un trato justo, sin interferencias injustificadas y respetando su intimidad.

Además, cada participante leyó y dio su aprobación mediante un formulario de consentimiento informado en el que se abordó todas las cuestiones relativas a la investigación.

Se respetó la autoría de los conceptos colocados dentro de la investigación y fueron expuestos según las normas de citación de Vancouver de la Universidad Privada Norbert Wiener (65).

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

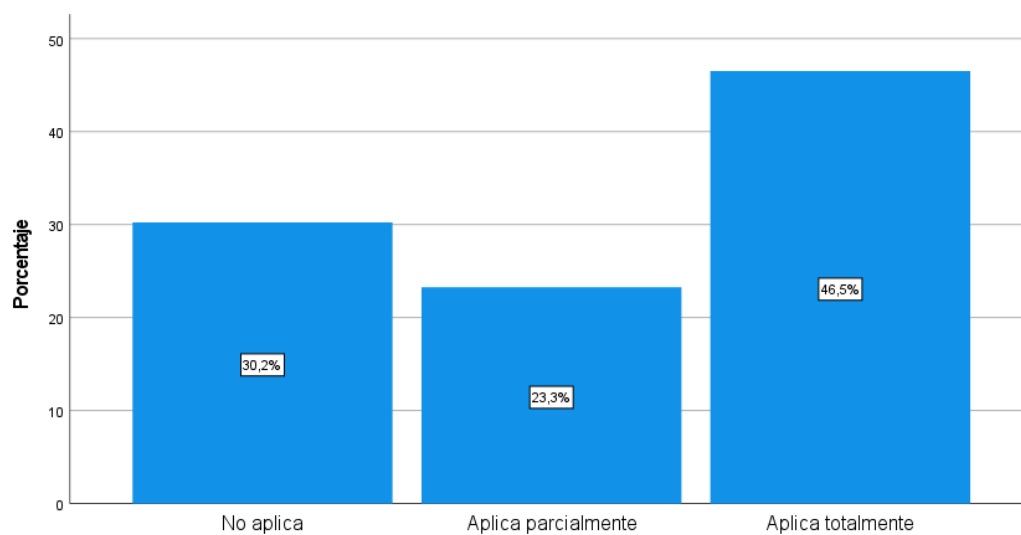
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1.** Análisis general de la evaluación del Total Quality Management

| Escala valorativa   | N  | %      |
|---------------------|----|--------|
| No aplica           | 26 | 30,2%  |
| Aplica parcialmente | 20 | 23,3%  |
| Aplica totalmente   | 40 | 46,5%  |
| Total               | 86 | 100,0% |

**Figura 1.** Análisis general de la evaluación del Total Quality Management

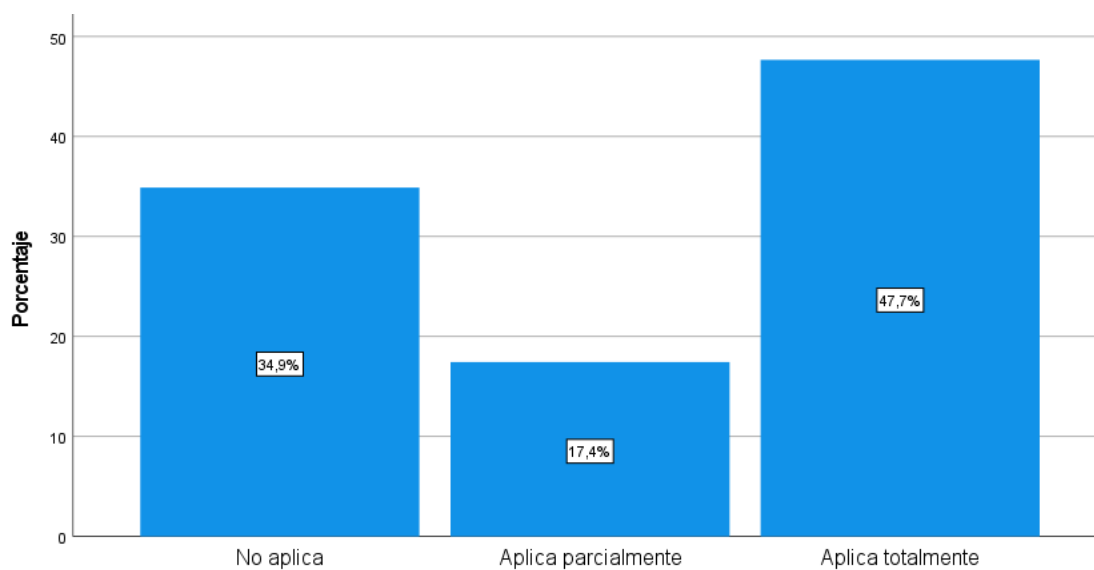


Concerniente a la Tabla 1 y Figura 1, se evidenció en el análisis general de la evaluación del Total Quality Management (TQM) en el área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz, donde se observó que el 46,5% de los encuestados consideró que esta metodología se aplicaba totalmente en la institución. Por otro lado, un 23,3% indicó que su percepción de la calidad aplicaba era solo parcial y finalmente, un 30,2% manifestó que no percibían que parte de la filosofía del TQM era aplicaba en el entorno del área de farmacia. Estos resultados brindaron una visión panorámica del grado de percepción de la calidad brindada, teniendo el TQM como punto de análisis para la medición de la calidad brindada.

**Tabla 2.** Análisis de evaluación de la dimensión liderazgo

| Escala valorativa   | N  | %      |
|---------------------|----|--------|
| No aplica           | 30 | 34,9%  |
| Aplica parcialmente | 15 | 17,4%  |
| Aplica totalmente   | 41 | 47,7%  |
| Total               | 86 | 100,0% |

**Figura 2.** Análisis de evaluación de la dimensión liderazgo

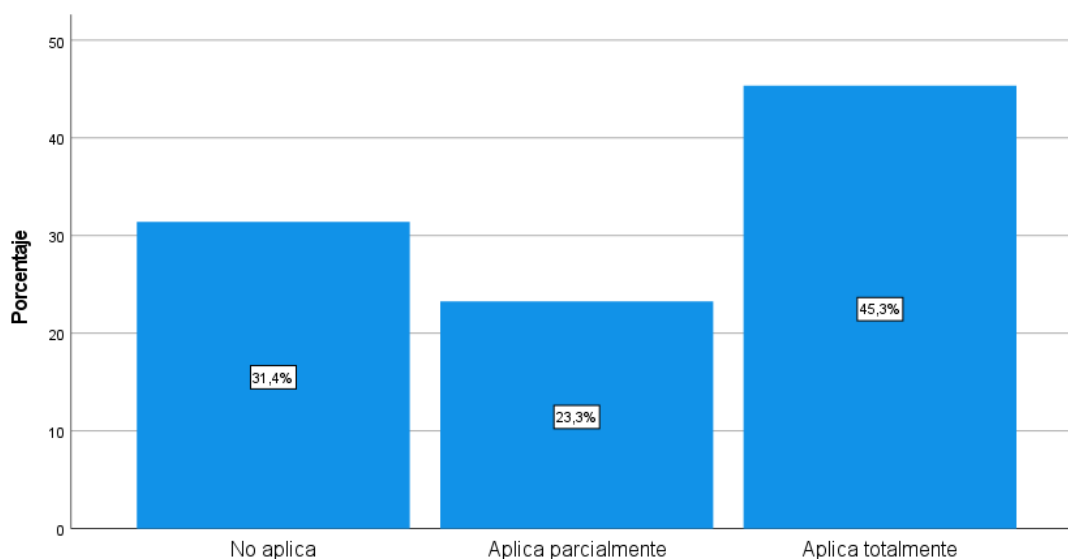


En relación a la Tabla 2 y Figura 2, se pudo conocer en qué nivel se encontraba el liderazgo, desde el enfoque TQM, donde se identificó que gran parte de los encuestados percibió que esta dimensión era aplicaba de forma total y eficiente (47,7%). Este resultado sugiere que, hace saber que la alta dirección demostró un fuerte compromiso con la calidad, promoviendo el enfoque a procesos, asegurando la disponibilidad de recursos, comunicando la importancia de la gestión de calidad y guiando activamente al personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Tabla 3.** Análisis de evaluación de la dimensión planificación

| Escala valorativa   | N  | %      |
|---------------------|----|--------|
| No aplica           | 27 | 31,4%  |
| Aplica parcialmente | 20 | 23,3%  |
| Aplica totalmente   | 39 | 45,3%  |
| Total               | 86 | 100,0% |

**Figura 3.** Análisis de evaluación de la dimensión planificación



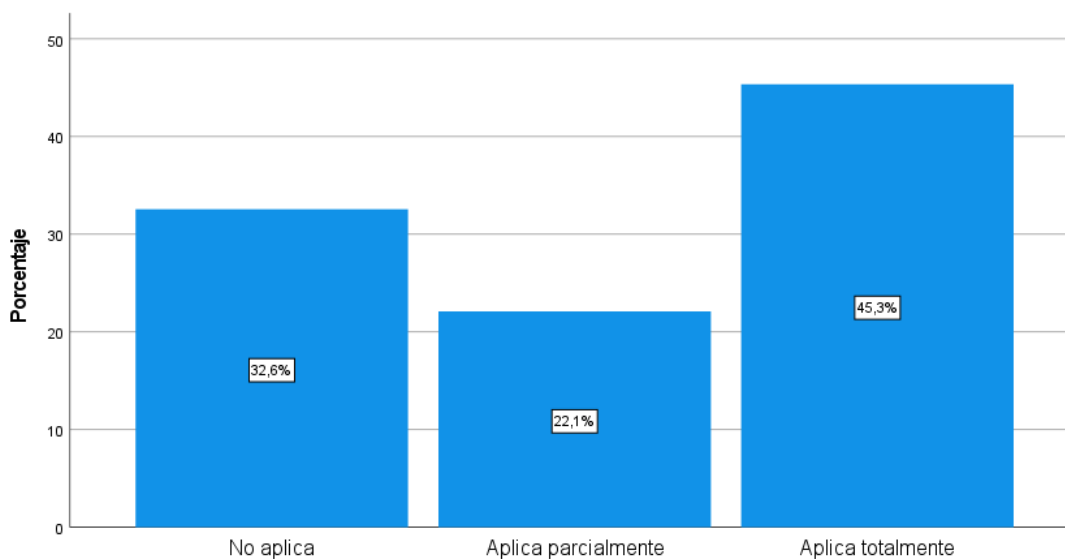
Respecto a la Tabla 3 y Figura 3, se evidenció que un 45,3% de los participantes consideraban que, la planificación, tenía una correcta aplicación dentro del área de farmacia,

todo ello desde el enfoque del TQM. Este resultado permitió inferir que, en una proporción considerable encuestados, percibieron que si se realiza el planteamiento de objetivos de calidad se encuentran alineados con el servicio, documentados y comunicados dentro de la institución.

**Tabla 4.** Análisis de evaluación de la dimensión gestión de personas

| Escala valorativa   | N  | %      |
|---------------------|----|--------|
| No aplica           | 28 | 32,6%  |
| Aplica parcialmente | 19 | 22,1%  |
| Aplica totalmente   | 39 | 45,3%  |
| Total               | 86 | 100,0% |

**Figura 4.** Análisis de evaluación de la dimensión gestión de personas



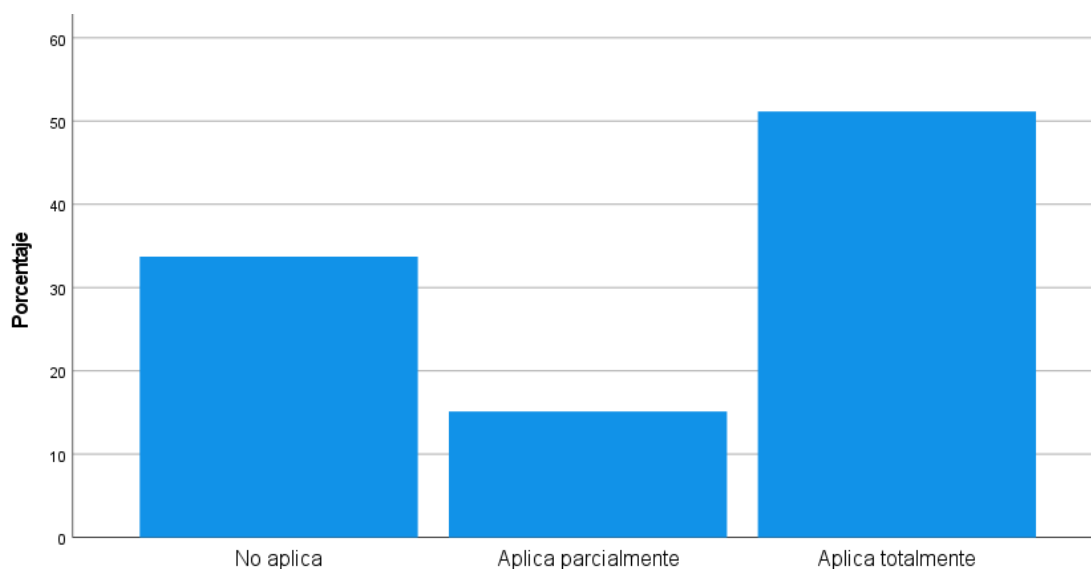
La mayor prevalencia obtenida en la escala de aplicación total de la gestión de personas, donde se identificó que el 45,3% de los encuestados consideró que esta era aplicada dentro de farmacia. Este resultado indicó que en una parte importante de trabajadores evaluados perciben que la institución gestiona al personal de forma eficiente y siguiendo los lineamientos del TQM, evidenciando resultados positivos en indicadores como la elección del

personal necesario en el área, evaluación de sus competencias, que les brindan capacitaciones, el establecimiento de políticas de recursos humanos y fomentan la participación del personal en el logro de los objetivos de calidad.

**Tabla 5.** Análisis de evaluación de la dimensión gestión de procesos

| Escala valorativa   | N  | %      |
|---------------------|----|--------|
| No aplica           | 29 | 33,7%  |
| Aplica parcialmente | 13 | 15,1%  |
| Aplica totalmente   | 44 | 51,2%  |
| Total               | 86 | 100,0% |

**Figura 5.** Análisis de evaluación de la dimensión gestión de procesos



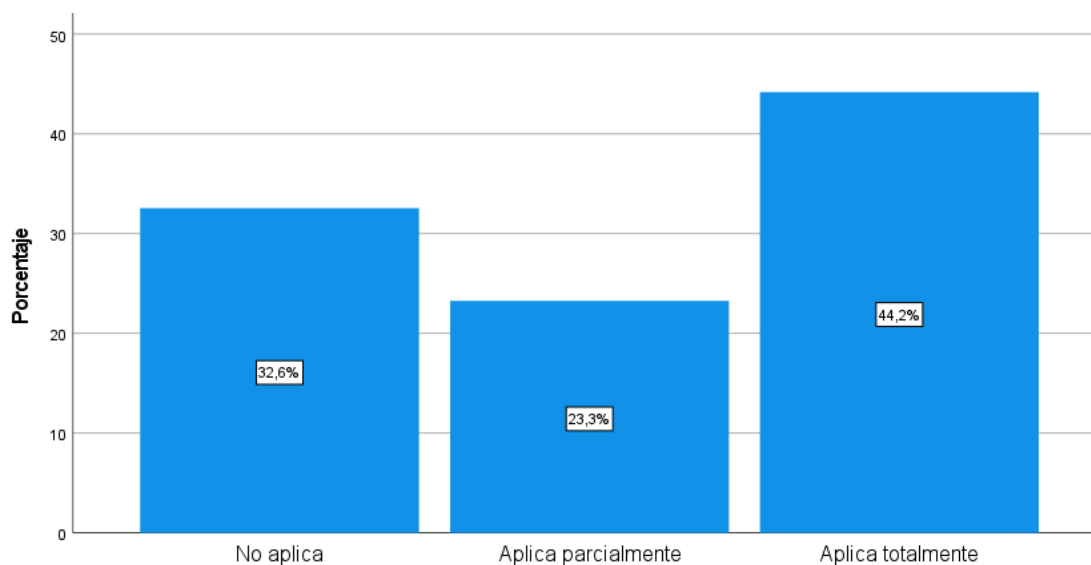
Respecto a la dimensión gestión de procesos, se observó que el 51,2% de los encuestados indicó que esta se aplicaba totalmente en farmacia, siendo esta la de mayor prevalencia dentro del análisis de la dimensión. Este resultado reflejó que, más de la mitad encuestados expresaron que se realizaba de forma adecuada procesos la identificación, documentación, control y evaluación de los procesos necesarios en el área de farmacia.

Asimismo, se evidenció la existencia de criterios e indicadores de desempeño en el área (Tabla 5 y Figura 5).

**Tabla 6.** Análisis de evaluación de la dimensión enfoque del paciente

| Escala valorativa   | N  | %      |
|---------------------|----|--------|
| No aplica           | 28 | 32,6%  |
| Aplica parcialmente | 30 | 23,3%  |
| Aplica totalmente   | 38 | 44,2%  |
| Total               | 86 | 100,0% |

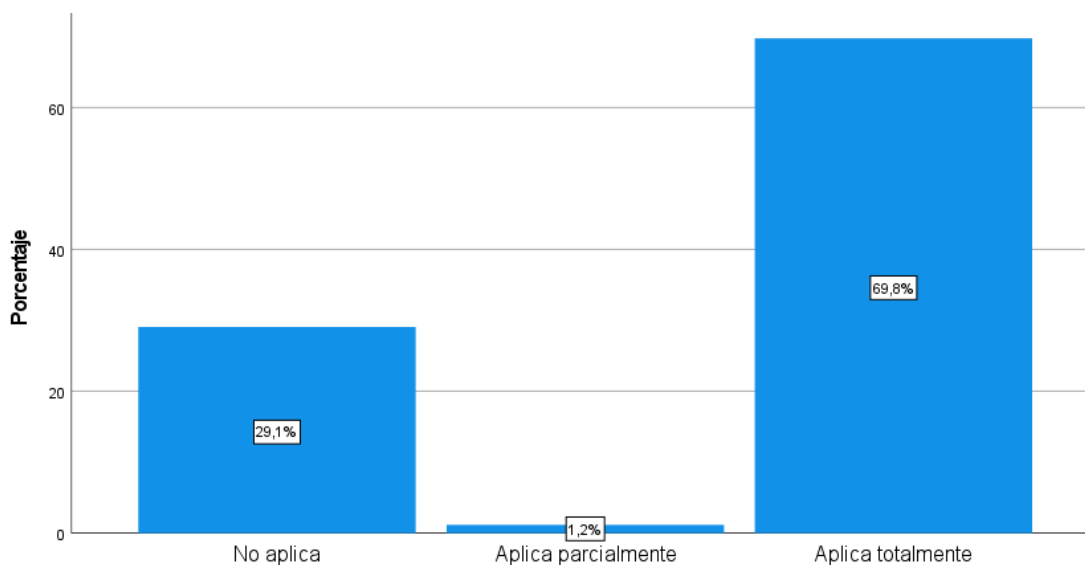
**Figura 6.** Análisis de evaluación de la dimensión enfoque del paciente



En relación a la evaluación del enfoque del paciente, se observó que el 44,2% de los encuestados indicó que esta se aplicaba totalmente en el área de farmacia. Dicho resultado hace saber que los trabajadores encuentran que la dimensión evaluada es aplicada y se gestionan prácticas orientadas al cumplimiento de los requisitos del paciente, además de realizar revisiones previas a la prestación de los servicios y se evaluaba sistemáticamente la satisfacción de los usuarios, en coherencia con los principios de calidad (Tabla 6 y Figura 6).

**Tabla 7.** Análisis de evaluación de la dimensión mejora continua

| Escala valorativa   | N  | %      |
|---------------------|----|--------|
| No aplica           | 25 | 29,1%  |
| Aplica parcialmente | 1  | 1,2%   |
| Aplica totalmente   | 60 | 69,8%  |
| Total               | 86 | 100,0% |

**Figura 7.** Análisis de evaluación de la dimensión mejora continua

Referente a la Tabla 7 y Figura 7, se pudo evidenciar que un 69,0% de los encuestados afirmó que esta se aplicaba de forma total los indicadores correspondientes a la dimensión mejora continua, es decir se pudo conocer que más de la mitad de trabajadores expresaron que se gestionaba de forma sólida prácticas orientadas al seguimiento, medición, análisis y evaluación sistemática de los procesos, lo que permitía identificar oportunidades de mejora y promover acciones correctivas que aseguraran la eficacia del sistema de gestión de calidad.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

No se gestionó pruebas de hipótesis dentro del estudio.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general, se pudo realizar una evaluación del área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz, bajo el enfoque del Total Quality Management, el cual evidenció que los encuestados indicaron que la aplicación de calidad, según el enfoque TQM, se daba en 46,5%. Dicho resultado fue el de mayor prevalencia entre los trabajadores, que si bien hicieron saber que desde su análisis la calidad brindada en el área de farmacia se alineaba a la filosofía en el TQM, todavía representa un comportamiento parcial del modelo, lo cual indica que, si bien existen esfuerzos orientados a la calidad, aún hay un margen de mejora para consolidar una gestión integral en calidad. El resultado guarda coherencia con el estudio de Dávila y Jairo (2020), quienes, al evaluar los servicios farmacéuticos, hallaron inconsistencia de cumplimiento en aspectos claves del TQM (80%), tales como el liderazgo, la gestión de procesos y de personal. Asimismo, Cortázar y Torres (2021) destacaron que, dentro de la industria farmacéutica, el método TQM termina siendo una filosofía clave para mejorar el desempeño de las organizaciones, con mayor énfasis en la mejora de costos. Sin embargo, subrayan que la aplicación efectiva del modelo implica integrar todos los componentes de la gestión de calidad o en su defecto que se evalúe con gestores o indicadores de calidad como es el caso del presente estudio. Ello es reforzado por Oviedo et al. (2022) cuyo estudio realizado en una oficina de farmacia reportó mejoras significativas en fortalezas institucionales y reducción de debilidades, posterior a la aplicación del TQM, lo cual evidenció el potencial transformador del modelo.

Concerniente al objetivo específico 1, se pudo conocer que el liderazgo, según el TQM, en el área farmacia del hospital en estudio, era aplicado total en un 47,7%. El resultado en si deja evidencia que, si bien hay una percepción positiva de los trabajadores respecto al

rol de los directivos dentro del enfoque de gestión de calidad, aún hay cosas que deben de mejorar y debilidades que existen, pero que pueden trabajarse para lograr una mejora continua deseada. Lo hallado difiere en cierta parte con el estudio de Dávila y Jairo (2020), que reportaron dentro de su estudio que la percepción que tenían los trabajadores respecto al liderazgo era negativa, teniendo sentimiento de falta de compromiso por parte de la alta dirección. Si bien, esto no es similar a los resultados del presente estudio, se deja en claro el liderazgo es un factor crítico cuya debilidad puede limitar diversos aspectos dentro de la institución, si es que no se gestiona de forma oportuna y con cabezas de grupo que sepan manejar a su capital humano. Asimismo, el estudio de Culqui y Ore (2021) resalta que la aplicación efectiva de herramientas del TQM, requiere un liderazgo comprometido que impulse el cambio organizacional y fomente la participación activa del personal.

Se logró realizar una verificación de cómo se encontraba la planificación según el enfoque del TQM en el área farmacia del hospital, teniendo una presencia positiva en un 45,3% de trabajadores, que indican que la planificación gestionada en el área se da de forma consistente y cumplen con diversos criterios estratégicos que hace que tenga una buena repercusión operativa, lo que deja en evidencia lo importante que termina siendo dentro de una institución. Ello es respaldado por el estudio de Carmen (2023) el cual halló dentro de sus resultados que una entidad pública, gestionaba de forma deficiente su planificación, lo que hacía que afectara de forma directa el cumplimiento de los objetivos y generaba sobrecostos operativos. Lo que hace entender que la falta de una planificación estructurada en el área de farmacia podría comprometer la calidad del servicio y el uso eficiente de los recursos disponibles, que, si bien no es el caso de los resultados del presente estudio, si hay un índice

no menor de trabajadores que indican que podría mejorar la planificación y obtener mejores resultados, todo desde el análisis del enfoque TQM.

También se logró identificar que un 45,3% de trabajadores del área farmacia del hospital estudio expresaron que la gestión de personas era gestionada de forma eficiente y total, según el enfoque TQM. Lo que reveló una situación, no preocupante, pero si a tener en cuenta y para analizar dentro del área, sobre todo en la forma como están gestionando y utilizando el componente humano, considerando que la gestión del talento es un pilar fundamental para sostener una cultura de calidad. Ello tiene un símil con el estudio de Meléndez (2022) el cual registró que el proceso de la cadena de suministro gestionado en la institución que analizó tenía incidencia directa con la calidad del servicio que se brindaba, y ello era en gran medida del desempeño humano. En este sentido, una gestión deficiente de personas puede afectar no solo los resultados internos, sino también la experiencia del usuario final, en este caso, el paciente. Desde el enfoque del TQM, una adecuada gestión de personas no solo implica contratar y asignar funciones, sino también fomentar el desarrollo continuo del personal, su empoderamiento y compromiso con los objetivos institucionales.

Se pudo conocer que un 51,2% de los trabajadores indicaron que la gestión de procesos era correctamente aplicado y gestionado dentro del área de farmacia, todo desde el enfoque TQM. Lo hallado hace entender que dentro de farmacia se percibe que la mayoría que reconoce que se está gestionado de forma adecuada la gestión de procesos, pero también no se debe dejar de lado a un porcentaje no menor del que no percibió la existencia de una gestión estructurada en esta dimensión, desde el análisis TQM. El resultado se puede comparar con el estudio de Cortázar y Torres (2021) que señalaron que la eficiencia en los procesos farmacéuticos es clave para mejorar la competitividad y reducir los costos asociados, donde

la optimización de procesos incrementó la productividad en más de 21%. Ello dejó en evidencia que una gestión eficiente de los procesos no solo es útil para mejorar el desempeño operativo dentro de una institución, sino que puede impactar de forma positiva en los usuarios, al percibir un servicio y/o producto de calidad. Ello es reforzado con el estudio de Culqui y Ore (2021) que implementaron herramientas del TQM en una empresa nacional, lo que generó mejora en los procesos de productividad y un aumento en la calidad de forma significativa.

Se pudo conocer que el análisis realizado por los trabajadores sobre la gestión realizada en el enfoque al paciente, según el Total Quality Management en el área farmacia, era de una aplicación total, para un 44,2% de encuestados. Esta distribución reveló que, aunque una parte significativa del equipo reconoce esfuerzos orientados a la satisfacción del paciente, todavía existe una proporción que considera que aún hay cosas por mejorar respecto a la calidad brindada al paciente, todo ello desde los principios fundamentales del TQM. El hallazgo tiene similitud con lo encontrado por Oviedo et al. (2022), demostraron que una correcta aplicación de un plan de calidad puede ayudar a mejorar el área de farmacia, no solo en temas internos, como los procesos, sino también en la relación entre el especialista en farmacia y el paciente, fortaleciendo el enfoque en el usuario final como centro de la atención. Evidenciando que, cuando el enfoque en el paciente es una prioridad institucional, se logran mejoras visibles tanto en la calidad percibida como en los resultados operativos.

Y, por último, se dejó en evidencia que la dimensión mejora continua, dentro del enfoque (TQM), es aplicada totalmente, por un total 69,8% de trabajadores. Este resultado es el más favorable entre todas las dimensiones evaluadas, lo que sugiere que la institución ha desarrollado mecanismos o prácticas consistentes de revisión y optimización continua de sus procesos y servicios. Este hallazgo coincide con lo evidenciado por Oviedo et al. (2022),

quienes demostraron que la aplicación de un plan de calidad basado en el TQM permitió mejorar sustancialmente las fortalezas institucionales y reducir las debilidades, lo que es reflejo directo de una política de mejora continua efectiva.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### 5.1. Conclusiones

- a. Como conclusión general se logró identificar que la evaluación del área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz, bajo el enfoque Total Quality Management, fue positiva con un 46,5% desde el análisis de los trabajadores del lugar de estudio en el año 2024.
- b. Como primer objetivo específico, se analizó que el liderazgo, según el Total Quality Management, era aplicado de forma total (47,7%) desde la percepción del personal del área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.
- c. Como segundo objetivo específico, se verificó que la planificación, según el Total Quality Management, era aplicado de forma total (45,3%) desde la percepción del personal del área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.
- d. Como tercer objetivo específico, se identificó que la gestión de personas, según el Total Quality Management, era aplicado de forma total (45,3%) desde la percepción del personal del área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.

- e. Como cuarto objetivo específico, se examinó que la gestión de procesos, según el Total Quality Management, era aplicado de forma total (51,2%) desde la percepción del personal del área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.
- f. Como quinto objetivo específico, se estableció que el enfoque en el paciente, según el Total Quality Management, era aplicado de forma total (44,2%) desde la percepción del personal del área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.
- g. Como sexto objetivo específico, se analizó la mejora continua, según el Total Quality Management, era aplicado de forma total (69,8%) desde la percepción del personal del área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz.

## 5.2. Recomendaciones

- a. Se recomienda fortalecer ciertos aspectos del área, teniendo en cuenta el enfoque Total Quality Management (TQM) que, si bien la evaluación salió con una mayor frecuencia del lado positivo, aún hay trabajadores que consideran que se debe de fortalecer ciertos aspectos para mejorar la calidad a los pacientes, y para ello se tendría que realizar capacitaciones continuas, auditorías internas y participación activa del personal en la mejora de los procesos.
- b. Se sugiere implementar programas de desarrollo de liderazgo, que refuercen las actuales habilidades que tienen los altos mandos del lugar de estudio, con la intención de fomentar mejoras puntuales no solo al área, sino en general.
- c. Se sugiere optimizar los mecanismos de planificación, asegurando que los objetivos institucionales estén claramente definidos, alineados con la misión del hospital y socializados con todo el personal.

- d. Reforzar la gestión de personas, siendo estos un factor clave dentro de la institución, generando estrategias de motivación, evaluación del desempeño, reconocimiento al trabajo del personal y programas de bienestar laboral, con el fin de mejorar el clima organizacional y la eficiencia del equipo.
- e. Se recomienda revisar periódicamente los procesos internos para reducir errores, eliminar actividades redundantes y garantizar que los servicios farmacéuticos se presten con eficiencia, calidad y seguridad para el paciente.
- f. Intensificar el enfoque en el paciente promoviendo una cultura centrada en el usuario, implementar canales de retroalimentación y evaluar periódicamente la satisfacción de los pacientes para identificar oportunidades de mejora.
- g. Sostener e integrar la mejora continua como parte de la cultura organizacional, por lo que se recomienda continuar fomentando esta práctica mediante círculos de calidad.

## REFERENCIAS

1. Gómez S. Calidad en los Servicios De Farmacia. [Archivo PDF]. Svfh, 2020. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://svfh.es/wp-content/uploads/2020/12/M%C3%93DULO-7.-CALIDAD-EN-LOS-SERVICIOS-DE-FARMACIA.pdf>
2. Sánchez G, Dávila R y Rivera C. Gestión de la calidad en la complejidad de la atención a la salud del paciente, abordaje inicial del paradigma. Rev Mex Patol Clin Med Lab. [Internet]. 2021;68(3):140-152. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=105032>
3. Ramos M, Forrellat M y Macías C. Implementación del sistema de gestión de calidad en el Instituto de Hematología e Inmunología. Rev Cub Sal Públ [Internet]. 2022;48(3):e3099. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662022000300005&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662022000300005&lng=es&nrm=iso)
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. Suiza; OMS: 2020. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Ortiz C, Concha M, Monge A, Rodríguez A. Errores de medicación en la dispensación de antibióticos en el servicio de farmacia de un Hospital Básico de Riobamba. Rev Cientí Arbitr Multidisc PENTACIENCIAS. [Internet]. 2023;5(5):481–495. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/759>
6. Rincón A, Guerrero C, Villalón M. Errores de medicación como potenciales discrepancias

- de conciliación farmacéutica en un hospital de Ecuador. Rev Cubana Farm [Internet]. 2020;55(1):1-13. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=114185>
7. Toral R, Gallardo N, Pasaca M y Cevallos C. La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. Dom Cien [Internet]. 2019;5(1): 136-159. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>
  8. Comex. El problema en la provisión del sector salud: el desabastecimiento de medicamentos (PARTE II). [Internet]. Perú; ComexPerú: 2019. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>
  9. Comex. El problema en la provisión del sector salud: el desabastecimiento de medicamentos (PARTE I). [Internet]. Perú; ComexPerú: 2019. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-de-salud-cuando-los-arboles-no-dejan-ver-el-bosque-parte-i>
  10. Abbas J. Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. Jour Clea Prod [Internet]. 2020;242(1): 118458. [Consultado el 05 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652619333281>
  11. Oviedo S, Antonello A, Di Pauli A. Administración y Gestión de la Calidad Total en la Farmacia Oficinal: "Evaluación preliminar del plan desarrollado". (Parte 2). Ars Pharmaceutica [Internet]. 2022; 44(1), 81-108. [Consultado el 25 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/5143>

12. Dávila M y Jairo J. Propuesta de un sistema de gestión de calidad para el servicio farmacéutico de baja complejidad en una empresa del sector retail del Valle del Cauca. [Tesis para optar el grado para optar al título de Ingeniero(a) Industrial]. Colombia: Universidad del Valle; 2020. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/19673>
13. Cortázar N, Torres A. Revisión de literatura sobre la gestión de calidad en la industria farmacéutica. Esp Ger Cal [Internet]. 2021:1-14. [Consultado el 25 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repository.uamerica.edu.co/server/api/core/bitstreams/9bb2bd2a-73c0-46b4-809d-ec1f3ffdc796/content>
14. Culqui L y Ore E. Aplicación del TQM en los procesos de almacenajes extractivos para mejorar la productividad en almacenes de servicio minero. Lima 2021. [Tesis para optar el grado para optar al título de Ingeniero Industrial]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102371>
15. Meléndez D. Gestión de la cadena de suministros y calidad de servicios en una distribuidora de productos farmacéuticos, Trujillo, 2022. [Tesis para obtener el grado académico en Gerencia de Operaciones y Logística]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97944>
16. Canahuire R. Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de mantenimiento del zoológico parque de las leyendas. Lima 2023-2024. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas]. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola; 2023. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/885ab73a-093f-4b84-8c3f-8ffe14fe3e15/content>

17. Lozano L. ¿Qué es calidad total?. Rev Med Hered [Internet]. 1998;9(1):28-34. [Consultado el 30 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X1998000100006&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006&lng=es).
18. Shaqif M, Lasrado F, Hafeez. The effect of TQM on organisational performance: empirical evidence from the textile sector of a developing country using SEM. To Qual Manag & Bus Excel. [Internet]. 2019; 30(1-2). [Consultado el 18 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14783363.2017.1283211?scroll=top&needAccess=true>
19. Baird K, Jia-Hu K, Reeve R. The relationships between organizational culture, total quality management practices and operational performance. Intern Jou Oper & Product Manag. [Internet]. 2011; 31(7), 789-814. [Consultado el 18 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/01443571111144850>
20. Molina M, Quesada L, Ulate D y Vargas S. La calidad en la atención médica. Med Leg Cos Ri [Internet]. 2004; 21(1): 109-117. [Consultado el 30 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en).
21. Andrade C. Desarrollo de una propuesta metodológica para medir el impacto que tiene la aplicación de prácticas de Total Quality Management sobre el rendimiento organizacional en Pymes [Tesis para optar el grado de Doctor]. España. Universitat Politècnica de València; 2020. <https://riunet.upv.es/handle/10251/181511>
22. Eguila A, Flore R, Miranda M y Zárata E. Calidad en las pequeñas empresas de la industria del calzado en Lima Metropolitana. [Tesis para obtener el grado de Magíster en

- Administración Estratégica de Empresas]. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú; 2019. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14318>
23. Benzaquen J. La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Uni Emp* [Internet]. 2018; 20(35): 281-312. [Consultado el 30 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
24. Sylvia S, Martin R, Febriani F. Penerapan total quality management (tqm) dan management project dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pada pt. Kimia Farma, TBK. *JBM* [Internet]. 2023;11(2):309-28. [Consultado el 18 de febrero del 2025]. Disponible en: <https://jurnal.wym.ac.id/JBM/article/view/332>
25. Kwasi I, Quaicoe J, Arhin M. How to invest in total quality management practices for enhanced operational performance: findings from PLS-SEM and fsQCA. *The TQM Journal*. [Internet]. 2023; 35(7): 1830-1859. [Consultado el 18 de febrero del 2025]. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/tqm-05-2022-0161/full/html>
26. Dung T. On the relationship between total quality management practices and firm performance in Vietnam: The mediating role of non-financial performance. *Manag Sci Lett*. [Internet]. 2020;10: 1743–1754. [Consultado el 18 de febrero del 2025]. Disponible en: [https://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl\\_2020\\_5.pdf](https://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_5.pdf)
27. Fernandes O, Gorman SK, Slavik R, Semchuk W, Shalansky S, Bussières J, Doucette D, Bannerman H, Lo J, Shukla S, Chan W, Benninger N, Mackinnon N, Bell C, Slobodan J, Lyder C, Zed P, Toombs K. Development of Clinical Pharmacy Key Performance Indicators for Hospital Pharmacists Using a Modified Delphi Approach. *An of Pharmacot*.

- 2015;49(6):656-669. [Consultado el 18 de febrero del 2025]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1060028015577445>
28. Guo X, Huang J, Jiang C, Zheng W, Liu Z. Influences of information management path coordination with dynamic monitoring on the quality of hospital drug management. TRC. [Internet]. 2019; 8(4). [Consultado el 18 de febrero del 2025]. Disponible en: <https://tcr.amegroups.org/article/view/31054/22204>
29. Gillis A y Pratt M. Total Quality Management (TQM). [Internet]. Estados Unidos: TechTarget; 2023. [Consultado el 30 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/Total-Quality-Management>
30. Geraldo L, Mera A y Rocha E. Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. Apu Unive [Internet]. 2020;10(4):156–174. [Consultado el 30 de junio de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
31. Alatrística G. Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. Gest Ter Mil [Internet]. 2020; 23(46):89–98. [Consultado el 31 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19157>
32. Burdiles P, Castro M y Simian D. Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. Rev Med Cli Las Con [Internet]. 2019; 30(1): 8-18. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.004>
33. Westreicher G. Planificación. [Internet]. España: Economipedia; 2020. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
34. Alencastro A, Castañón J, Quiñonez M, Egas F. Planificación estratégica para el desarrollo territorial de la Provincia Esmeraldas en Ecuador. Rev Cien Soc [Internet]; 26(3): 130-147.

[Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565472>

35. Gutiérrez J, Romero J, Hernández L y Vega F. Planificación estratégica situacional. Rev Ven Ger [Internet]. 2021; 26(94): 762-783. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890456>
36. Señalín L, Olaya R, Herrera J. Gestión presupuestaria y planificación empresarial: algunas reflexiones. Rev Ven Ger [Internet]. 2020; 25(92): 1704-1715. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286026>
37. Esan. Total Quality Management: ¿en qué consiste esta estrategia de gestión?. Perú: Conexión Esan; 2019. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/total-quality-management-en-que-consiste-esta-estrategia-de-gestion>
38. Rivera J. Aplicación del TQM para aumentar la productividad y satisfacción del cliente en el Restaurante El Paimenito. [Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público]. Perú. Universidad Nacional de Piura; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4107>
39. Bernal D. Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones. [Archivo PDF]. Universidad Militar Nueva Granada, 2014. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf?sequence=1>
40. Puerta L. Gestión del mejoramiento bajo ambiente TQM. Universidad del Rosario: 2005

41. Benzaquen J y Pérez M. El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Rev Glob Comp Gob* [Internet]. 2016; 10(3): 153-176. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854477006.pdf>
42. Torres E. Impacto de Total Quality Management en el desempeño organizativo. *Rev Inv & Amp Des*. 2020; 19(2): 43-58. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.23881/idupbo.019.2-3e>
43. Timaná S. Aplicación del TQM en el restaurant La Bocca E.I.R.L para mejorar la satisfacción del cliente y competitividad. [Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público]. Perú. Universidad Nacional de Piura; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4021>
44. Hoyos S. Marketing, Gestión de la Calidad Total y Benchmarking: una revisión de la literatura. *Rev Cien Anfi* [Internet]. 2021; 4(2): 64-71. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.96>
45. Gallardo N, Pasaca M, Toral R, Cevallos C. La gestión de los recursos y capacidades empresariales, y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico de la ciudad de Loja. *Pol Conoc*. [Internet]. 2018; 3(4): 245-265. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/831>
46. Lizarzaburu E. La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Univ Empr*. [Internet]. 2016; 18(30): 33-54. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>

47. Azua M, Bravo V, Chancay G. Importancia de la aplicación de las normas ISO 15189 en los laboratorios clínicos. MQRInvestigar. [Internet]. 2024;8(1):4200–4215. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.4200-4215>
48. Bello K, Alvarado Á, Lino W. (2023). Normas ISO 15189 y la calidad integral en los laboratorios clínicos. MQRInvestigar. [Internet]. 2023;7(1), 935–955. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.1.2023.935-955>
49. Castellano S, González P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. Rev Venez Gerenc [Internet]. 2010;15(52): 570-590. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10587>
50. Fernández M, Martínez F, Iñiguez D, Morales M, Cabezas M, García J. Farmacias comunitarias de Ecuador y España. Aspectos legales. Ars Pharm [Internet]. 2021;62(2):163-74. [Consultado el 30 de enero de 2025]. Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/16704>
51. Holguín H, Bielous G, Vera J. Regulación e innovación: efectos en la industria farmacéutica mexicana. BJB [Internet]. 2022;4(4):2058-81. [Consultado el 30 de enero de 2025]. Disponible en: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/53933>
52. Leguizamón M, Martínez J, Misnaza J. Analisis de una Implementación RFID dentro de la Industria Farmaceutica. Ing. USB Med. [Internet]. 2017;8(2):37-47. [Consultado el 30 de enero de 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6071438.pdf>

53. Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, Ley N.º 29459, Publicado en el diario oficial El Peruano, 25 de noviembre de 2009.
54. Ministerio de Salud del Perú. Manual de buenas prácticas de manufactura de productos farmacéuticos. [Internet]. Perú; DIGEMID: 1999. [Consultado el 30 de enero de 2025]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3387244/Manual%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20de%20productos%20farmac%C3%A9uticos.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3387244/Manual%20de%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20manufactura%20de%20productos%20farmac%C3%A9uticos.pdf?utm_source=chatgpt.com)
55. Decreto supremo que aprueba el manual de buenas prácticas de laboratorio para el control de calidad de productos farmacéuticos. Decreto Supremo No 017-2018-SA. Publicado en el diario oficial El Peruano, 20 de julio del 2018.
56. Resolución Ministerial N° 132-2015/MINSA, Expediente N° 14-126253-001. [https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/RM%20132-2015-MINSA%20BUENAS%20PR%C3%81CTICAS%20DE%20ALMACENAMIENTO.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2022/RM%20132-2015-MINSA%20BUENAS%20PR%C3%81CTICAS%20DE%20ALMACENAMIENTO.pdf?utm_source=chatgpt.com)
57. Centro Nacional de Datos. Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. [Internet]. Perú; MINSA: 2015. [Consultado el 30 de enero de 2025]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453401/Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453401/Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf?utm_source=chatgpt.com)
58. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J y Romero H. Metodología de la investigación. 5ta edición. Colombia: Ediciones de la U;2018.

59. Hernández-Sampieri, R.; Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Grupo editorial Mc Graw Hill Education; 2018
60. Cabezas E, Andrade D y Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE; 2018
61. Hernández A, Ramos R, Placencia B, Indacochea N, Quimis A y Moreno L. Metodología de la investigación científica. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L; 2018
62. Mar C, Barbosa A, Molar J. Metodología de la Investigación. Métodos y Técnicas. Patria Educación; 2020.
63. Arias J, Holgado J, Tafur T, Vásquez M. Metodología de la investigación. El Método ARIAS para realizar un proyecto de tesis: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C; 2022
64. Chaves E, Rodríguez L. Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). REP [Internet]. 2018; 13(1): 71-06. [Consultado el 02 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645>
65. Lozada O, Yangali J, Huaita D, Vásquez M, Arispe C, Herrera A, Venegas V, Baldeón M, Bonilla C y Rivera I. Guía para la elaboración de la tesis. Enfoque cuantitativo. [Archivo PDF]. Universidad Privada Norbert Wiener, mayo de 2022. [Consultado el 24 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2022/09/guia-elaboracion-tesis-cuantitativo-2.pdf>
66. Lozada O y Bonilla C. Guía de citado y referenciación. Estilo Vancouver. [Archivo PDF]. Universidad Privada Norbert Wiener, septiembre de 2022. [Consultado el 24 de junio de

2023].

Disponible

en:

[https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/libro-electronico/documentos/Guia\\_De\\_Citado\\_Referenciacion\\_Estilo\\_Vancouver.pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/libro-electronico/documentos/Guia_De_Citado_Referenciacion_Estilo_Vancouver.pdf)

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Título: EVALUACIÓN TOTAL QUALITY MANAGEMENT EN EL ÁREA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL P.N.P. LUIS N. SÁENZ B EN EL AÑO 2024**

| <b>Formulación del Problema</b>   | <b>Objetivos</b>   | <b>Hipótesis</b>   | <b>Variables</b>  | <b>Diseño metodológico</b>  |
|---|--|--|---|---|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo será la evaluación del Total Quality Management en el área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?</p> <p><b>Problema Específicos</b></p> <p>a. ¿Cómo será el liderazgo según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?</p> <p>b. ¿Cómo será la planificación según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?</p> <p>c. ¿Cómo será la gestión de personas según el Total Quality Management en el área</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluar el Total Quality Management en el área de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Analizar el liderazgo según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.</p> <p>b. Verificar la planificación según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.</p> <p>c. Identificar la gestión de personas según el Total Quality Management en el</p> | <p>Por la naturaleza de la investigación, esta no tendrá hipótesis</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Total Quality Management</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Liderazgo</p> <p>Planificación</p> <p>Gestión de personas</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Enfoque en el paciente</p> <p>Mejora continua</p> | <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p><b>Método</b></p> <p>Deductivo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental, transversal y descriptivo</p> <p><b>Población, muestra y muestreo</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La población estará compuesta por 86 trabajadores de las áreas de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz</p> |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <p>farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?</p> <p>d. ¿Cómo será la gestión de procesos según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?</p> <p>e. ¿Cómo será el enfoque en el paciente según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?</p> <p>f. ¿Cómo será la mejora continua según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024?</p> | <p>área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.</p> <p>d. Examinar la gestión de procesos según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.</p> <p>e. Establecer el enfoque en el paciente según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.</p> <p>f. Analizar la mejora continua según el Total Quality Management en el área farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.</p> |  |  | <p>del distrito de Jesús María</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra estará compuesta por 86 trabajadores de las áreas de farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz del distrito de Jesús María</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>No Probabilístico por conveniencia</p> |
|--|---|--|--|--|

## Anexo 2: Instrumentos

### ENCUESTA: TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Estimado/a participante:

Gracias por dedicar unos minutos a completar esta encuesta de evaluación del TQM (Gestión de la Calidad Total) en tu institución. El propósito de esta encuesta es obtener información valiosa sobre la implementación del TQM en tu entorno de trabajo.

El TQM es una metodología ampliamente reconocida y utilizada para lograr la mejora continua en la calidad de los productos y servicios ofrecidos por una institución. A través de su enfoque centrado en el paciente, la participación de los empleados, la toma de decisiones basada en datos y otras dimensiones clave, el TQM busca garantizar la excelencia en todos los aspectos de la institución.

Tu participación en esta encuesta es anónima y confidencial. Las respuestas que proporciones serán utilizadas exclusivamente con fines de evaluación y análisis. Te pedimos que respondas con sinceridad y objetividad, basándote en tu experiencia y conocimiento sobre la implementación del TQM en tu institución.

Agradecemos de antemano tu colaboración. Tus respuestas nos ayudarán a obtener una imagen más clara de cómo se está aplicando el TQM y sus resultados en tu institución. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para identificar áreas de mejora y fortaleza, con el objetivo de impulsar una mayor excelencia en la gestión de la calidad total.

Si estás listo/a para comenzar, por favor, continúa con el cuestionario a continuación.

Por favor, indica tu nivel de acuerdo o desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones, utilizando la siguiente escala de Likert:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

| <b>LIDERAZGO</b>  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ¿La alta dirección de la farmacia muestra liderazgo y compromiso en cuanto al Total Quality Management?            |   |   |   |   |   |
| 2. ¿La alta dirección de la farmacia promueve el enfoque a procesos?  |   |   |   |   |   |
| 3. ¿La alta dirección de la farmacia asegura que se tengan los recursos disponibles para el Total Quality Management? |   |   |   |   |   |
| 4. ¿La alta dirección de la farmacia comunica la importancia de gestión de calidad?                                   |   |   |   |   |   |
| 5. ¿La alta dirección de la farmacia apoya diferentes roles, mostrando liderazgo en los procesos?                     |   |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 6. ¿La alta dirección de la farmacia dirige constantemente al personal para cumplir con el objetivo del Total Quality Management?   |  |  |  |  |  |
| <b>PLANIFICACIÓN</b>  |  |  |  |  |  |
| 7. ¿En la farmacia establece objetivos de calidad necesarios para funciones y procesos para el Total Quality Management?  |  |  |  |  |  |
| 8. ¿En la farmacia los objetivos de calidad son conformes con el servicio?  |  |  |  |  |  |
| 9. ¿En la farmacia los objetivos de calidad son medibles?   |  |  |  |  |  |
| 10. ¿En la farmacia toda la información correspondiente a los objetivos de calidad es documentada?  |  |  |  |  |  |
| 11. ¿Los objetivos de calidad de la farmacia se comunican en toda la institución?   |  |  |  |  |  |
| 12. ¿Los objetivos de calidad de la farmacia se actualizan cuando sea necesario?  |  |  |  |  |  |
| 13. ¿Los objetivos de calidad de la farmacia son objeto de seguimiento?   |  |  |  |  |  |
| <b>GESTIÓN DE PERSONAS</b>  |  |  |  |  |  |
| 14. ¿La institución determina el personal necesario en farmacia para la implementación del sistema de gestión de calidad y así mismo operación y control de los procesos? |  |  |  |  |  |
| 15. ¿El personal de farmacia conoce los niveles de calidad proporcionados por la institución (información relativa a reclamaciones, satisfacción de pacientes, etc.)?     |  |  |  |  |  |
| 16. ¿Existe una política de recursos humanos en el área de farmacia de la institución?  |  |  |  |  |  |
| 17. ¿Considera que los empleados de farmacia poseen la cualificación óptima para el desempeño de sus funciones?   |  |  |  |  |  |
| 18. ¿La institución realiza capacitaciones para mejorar la cualificación en el desempeño de sus funciones?  |  |  |  |  |  |
| 19. ¿Se hace una evaluación de las competencias del personal de farmacia y se ha dejado constancia de ello por escrito?   |  |  |  |  |  |
| 20. ¿Se ha informado al personal de farmacia de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?  |  |  |  |  |  |
| 21. ¿Los requisitos del área de farmacia incluyen los especificados por el empleo de farmacia?  |  |  |  |  |  |
| 22. ¿Se realiza una evaluación de la satisfacción del trabajador de la farmacia del hospital?   |  |  |  |  |  |
| <b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>  |  |  |  |  |  |
| 23. ¿Se determinan los procesos necesarios de la farmacia para el sistema de gestión de calidad?  |  |  |  |  |  |
| 24. ¿El hospital o la dirección determina las entradas y salidas esperadas de todos los procesos de farmacia?   |  |  |  |  |  |
| 25. ¿El hospital o la dirección determina secuencia e interacción de los procesos de farmacia para el servicio final?   |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 26. ¿El hospital o la dirección determina y aplica criterios como seguimiento e indicadores de desempeño para asegurar la buena consecución del servicio en farmacia? |  |  |  |  |  |
| 27. ¿La institución determina los recursos y la disponibilidad que son necesarios para un eficaz servicio?  |  |  |  |  |  |
| 28. ¿El hospital o farmacia evalúa los procesos para el aseguramiento de buenos resultados?   |  |  |  |  |  |
| 29. ¿La institución implementa, de ser necesario, cualquier cambio para el aseguramiento de buenos resultados en la farmacia?   |  |  |  |  |  |
| 30. ¿La institución vela por la mejora de los procesos de farmacia y por ende el Total Quality Management?  |  |  |  |  |  |
| 31. ¿La institución mantiene y conserva en buenas condiciones la información documentada necesaria para los procesos de farmacia?                                     |  |  |  |  |  |
| <b>ENFOQUE EN EL PACIENTE</b>   |  |  |  |  |  |
| 32. ¿El hospital o farmacia tiene la capacidad de cumplir con los requisitos necesario para atender al paciente?  |  |  |  |  |  |
| 33. ¿El hospital o farmacia hace revisión antes de comprometerse con un servicio, si se puede cumplir o no?   |  |  |  |  |  |
| 34. ¿El hospital o farmacia tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de los servicios a ofrecer al paciente?  |  |  |  |  |  |
| 35. ¿Los requisitos del área de farmacia incluyen los especificados por el paciente?  |  |  |  |  |  |
| 36. ¿Se realiza una evaluación de la satisfacción del paciente de la farmacia del hospital?   |  |  |  |  |  |
| <b>MEJORA CONTUNIA</b>  |  |  |  |  |  |
| 37. ¿La farmacia del hospital determina qué necesita seguimiento y medición?  |  |  |  |  |  |
| 38. ¿La farmacia del hospital determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?                      |  |  |  |  |  |
| 39. ¿Se evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en la farmacia del hospital?   |  |  |  |  |  |
| 40. ¿Se evalúa si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?  |  |  |  |  |  |
| 41. ¿Se evalúa la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad?   |  |  |  |  |  |
| 42. ¿La farmacia promueve la mejora continua de acuerdo con el Total Quality Management?  |  |  |  |  |  |

¡Muchas gracias por tu participación!

### Anexo 3: Validez del instrumento



Universidad  
Norbert Wiener

#### Certificado de validación de instrumento

| N° | DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): TOTAL QUALITY MANAGEMENT   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿La alta dirección de la farmacia muestra liderazgo y compromiso en cuanto al Total Quality Management?                        | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 2  | ¿La alta dirección de la farmacia promueve el enfoque a procesos?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 3  | ¿La alta dirección de la farmacia asegura que se tengan los recursos disponibles para el Total Quality Management?             | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 4  | ¿La alta dirección de la farmacia comunica la importancia de gestión de calidad?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 5  | ¿La alta dirección de la farmacia apoya diferentes roles, mostrando liderazgo en los procesos?                                 | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 6  | ¿La alta dirección de la farmacia dirige constantemente al personal para cumplir con el objetivo del Total Quality Management? | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿En la farmacia establece objetivos de calidad necesarios para funciones y procesos para el Total Quality Management?          | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 8  | ¿En la farmacia los objetivos de calidad son conformes con el servicio?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 9  | ¿En la farmacia los objetivos de calidad son medibles?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 10 | ¿En la farmacia toda la información correspondiente a los objetivos de calidad es documentada?                                 | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 11 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia se comunican en toda la empresa?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 12 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia se actualizan cuando sea necesario?   | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |
| 13 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia son objeto de seguimiento?  | x                        |    | x                       |    | x                     |    |             |



Universidad  
Norbert Wiener

| DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE PERSONAS |  |   |  |   |  |   |
|----------------------------------|--|---|--|---|--|---|
| 14                               | ¿La organización determina el personal necesario en farmacia para la implementación del sistema de gestión de calidad y así mismo operación y control de los procesos? | x |  | x |  | x |
| 15                               | ¿El personal de farmacia conoce los niveles de calidad proporcionados por la organización (información relativa a reclamaciones, satisfacción de pacientes, etc.)?     | x |  | x |  | x |
| 16                               | ¿Existe una política de recursos humanos en el área de farmacia de la organización?  | x |  | x |  | x |
| 17                               | ¿Considera que los empleados de farmacia poseen la cualificación óptima para el desempeño de sus funciones?  | x |  | x |  | x |
| 18                               | ¿La organización realiza capacitaciones para mejorar la cualificación en el desempeño de sus funciones?  | x |  | x |  | x |
| 19                               | ¿Se hace una evaluación de las competencias del personal de farmacia y se ha dejado constancia de ello por escrito?  | x |  | x |  | x |
| 20                               | ¿Se ha informado al personal de farmacia de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?   | x |  | x |  | x |
| 21                               | ¿Los requisitos del área de farmacia incluyen los especificados por el empleado de farmacia?   | x |  | x |  | x |
| 22                               | ¿Se realiza una evaluación de la satisfacción del trabajador de la farmacia del hospital?  | x |  | x |  | x |
| DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE PROCESOS |  |   |  |   |  |   |
| 23                               | ¿Se determinan los procesos necesarios de la farmacia para el sistema de gestión de calidad?   | x |  | x |  | x |
| 24                               | ¿El hospital o la dirección determina las entradas y salidas esperadas de todos los procesos de farmacia?  | x |  | x |  | x |
| 25                               | ¿El hospital o la dirección determina secuencia e interacción de los procesos de farmacia para el servicio final?  | x |  | x |  | x |



**Universidad  
Norbert Wiener**

|                                     |   |   |  |   |  |   |  |  |
|-------------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 26                                  | ¿El hospital o la dirección determina y aplica criterios como seguimiento e indicadores de desempeño para asegurar la buena consecución del servicio en farmacia? | x |  | x |  | x |  |  |
| 27                                  | ¿La organización determina los recursos y la disponibilidad que son necesarios para un eficaz servicio?   | x |  | x |  | x |  |  |
| 28                                  | ¿El hospital o farmacia evalúa los procesos para el aseguramiento de buenos resultados?   | x |  | x |  | x |  |  |
| 29                                  | ¿La empresa implementa, de ser necesario, cualquier cambio para el aseguramiento de buenos resultados en la farmacia?   | x |  | x |  | x |  |  |
| 30                                  | ¿La organización vela por la mejora de los procesos de farmacia y por ende el Total Quality Management?   | x |  | x |  | x |  |  |
| 31                                  | ¿La organización mantiene y conserva en buenas condiciones la información documentada necesaria para los procesos de farmacia?                                    | x |  | x |  | x |  |  |
| DIMENSIÓN 5: ENFOQUE EN EL PACIENTE |   |   |  |   |  |   |  |  |
| 32                                  | ¿El hospital o farmacia tiene la capacidad de cumplir con los requisitos necesario para atender al paciente?  | x |  | x |  | x |  |  |
| 33                                  | ¿El hospital o farmacia hace revisión antes de comprometerse con un servicio, si se puede cumplir o no?   | x |  | x |  | x |  |  |
| 34                                  | ¿El hospital o farmacia tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de los servicios a ofrecer al paciente?  | x |  | x |  | x |  |  |
| 35                                  | ¿Los requisitos del área de farmacia incluyen los especificados por el paciente?  | x |  | x |  | x |  |  |
| 36                                  | ¿Se realiza una evaluación de la satisfacción del paciente de la farmacia del hospital?   | x |  | x |  | x |  |  |
| DIMENSIÓN 6: MEJORA CONTINUA        |   |   |  |   |  |   |  |  |
| 37                                  | ¿La farmacia del hospital determina qué necesita seguimiento y medición?  | x |  | x |  | x |  |  |
| 38                                  | ¿La farmacia del hospital determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?                      | x |  | x |  | x |  |  |



**Universidad  
Norbert Wiener**

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 39 | ¿Se evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en la farmacia del hospital? | x |  | x |  | x |  |
| 40 | ¿Se evalúa si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?  | x |  | x |  | x |  |
| 41 | ¿Se evalúa la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad?                                 | x |  | x |  | x |  |
| 42 | ¿La farmacia promueve la mejora continua de acuerdo con el Total Quality Management?                    | x |  | x |  | x |  |

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg Adela Marlene Collantes Llacza

DNI: 44607852

Especialidad del validador: Maestra en Farmacia y Bioquímica con mención en Farmacología

18 de noviembre del 2024

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Firma del experto Informante

## Certificado de validación de instrumento

| N° | DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): TOTAL QUALITY MANAGEMENT   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿La alta dirección de la farmacia muestra liderazgo y compromiso en cuanto al Total Quality Management?                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | ¿La alta dirección de la farmacia promueve el enfoque a procesos?  | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 3  | ¿La alta dirección de la farmacia asegura que se tengan los recursos disponibles para el Total Quality Management?             | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 4  | ¿La alta dirección de la farmacia comunica la importancia de gestión de calidad?   | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 5  | ¿La alta dirección de la farmacia apoya diferentes roles, mostrando liderazgo en los procesos?                                 | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 6  | ¿La alta dirección de la farmacia dirige constantemente al personal para cumplir con el objetivo del Total Quality Management? | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN</b>  | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 7  | ¿En la farmacia establece objetivos de calidad necesarios para funciones y procesos para el Total Quality Management?          | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 8  | ¿En la farmacia los objetivos de calidad son conformes con el servicio?  | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 9  | ¿En la farmacia los objetivos de calidad son medibles?   | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 10 | ¿En la farmacia toda la información correspondiente a los objetivos de calidad es documentada?                                 | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 11 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia se comunican en toda la empresa?  | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 12 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia se actualizan cuando sea necesario?   | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |
| 13 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia son objeto de seguimiento?  | X                        |    | X                       |    | X                     | X  |             |



**Universidad  
Norbert Wiener**

| DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE PERSONAS |  |   |  |   |  |   |   |
|----------------------------------|--|---|--|---|--|---|---|
| 14                               | ¿La organización determina el personal necesario en farmacia para la implementación del sistema de gestión de calidad y así mismo operación y control de los procesos? | X |  | X |  | X | X |
| 15                               | ¿El personal de farmacia conoce los niveles de calidad proporcionados por la organización (información relativa a reclamaciones, satisfacción de pacientes, etc.)?     | X |  | X |  | X | X |
| 16                               | ¿Existe una política de recursos humanos en el área de farmacia de la organización?  | X |  | X |  | X | X |
| 17                               | ¿Considera que los empleados de farmacia poseen la cualificación óptima para el desempeño de sus funciones?  | X |  | X |  | X | X |
| 18                               | ¿La organización realiza capacitaciones para mejorar la cualificación en el desempeño de sus funciones?  | X |  | X |  | X | X |
| 19                               | ¿Se hace una evaluación de las competencias del personal de farmacia y se ha dejado constancia de ello por escrito?  | X |  | X |  | X | X |
| 20                               | ¿Se ha informado al personal de farmacia de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?   | X |  | X |  | X | X |
| 21                               | ¿Los requisitos del área de farmacia incluyen los especificados por el empleado de farmacia?   | X |  | X |  | X | X |
| 22                               | ¿Se realiza una evaluación de la satisfacción del trabajador de la farmacia del hospital?  | X |  | X |  | X | X |
| DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE PROCESOS |  | X |  | X |  | X | X |
| 23                               | ¿Se determinan los procesos necesarios de la farmacia para el sistema de gestión de calidad?   | X |  | X |  | X | X |
| 24                               | ¿El hospital o la dirección determina las entradas y salidas esperadas de todos los procesos de farmacia?  | X |  | X |  | X | X |
| 25                               | ¿El hospital o la dirección determina secuencia e interacción de los procesos de farmacia para el servicio final?  | X |  | X |  | X | X |



**Universidad  
Norbert Wiener**

|  |   |   |  |   |  |   |   |  |
|--|---|---|--|---|--|---|---|--|
| 26   | ¿El hospital o la dirección determina y aplica criterios como seguimiento e indicadores de desempeño para asegurar la buena consecución del servicio en farmacia? | x |  | x |  | x | x |  |
| 27   | ¿La organización determina los recursos y la disponibilidad que son necesarios para un eficaz servicio?   | x |  | x |  | x | x |  |
| 28   | ¿El hospital o farmacia evalúa los procesos para el aseguramiento de buenos resultados?   | x |  | x |  | x | x |  |
| 29   | ¿La empresa implementa, de ser necesario, cualquier cambio para el aseguramiento de buenos resultados en la farmacia?   | x |  | x |  | x | x |  |
| 30   | ¿La organización vela por la mejora de los procesos de farmacia y por ende el Total Quality Management?   | x |  | x |  | x | x |  |
| 31   | ¿La organización mantiene y conserva en buenas condiciones la información documentada necesaria para los procesos de farmacia?                                    | x |  | x |  | x | x |  |
| <b>DIMENSIÓN 5: ENFOQUE EN EL PACIENTE</b> |   | x |  | x |  | x | x |  |
| 32   | ¿El hospital o farmacia tiene la capacidad de cumplir con los requisitos necesarios para atender al paciente?   | x |  | x |  | x | x |  |
| 33   | ¿El hospital o farmacia hace revisión antes de comprometerse con un servicio, si se puede cumplir o no?   | x |  | x |  | x | x |  |
| 34   | ¿El hospital o farmacia tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de los servicios a ofrecer al paciente?  | x |  | x |  | x | x |  |
| 35   | ¿Los requisitos del área de farmacia incluyen los especificados por el paciente?  | x |  | x |  | x | x |  |
| 36   | ¿Se realiza una evaluación de la satisfacción del paciente de la farmacia del hospital?   | x |  | x |  | x | x |  |
| <b>DIMENSIÓN 6: MEJORA CONTUNIA</b>        |   | x |  | x |  | x | x |  |
| 37   | ¿La farmacia del hospital determina qué necesita seguimiento y medición?  | x |  | x |  | x | x |  |
| 38   | ¿La farmacia del hospital determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?                      | x |  | x |  | x | x |  |



**Universidad  
Norbert Wiener**

|    |   |   |  |   |  |   |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|---|--|
| 39 | ¿Se evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en la farmacia del hospital? | X |  | X |  | X | X |  |
| 40 | ¿Se evalúa si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?  | X |  | X |  | X | X |  |
| 41 | ¿Se evalúa la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad?                                 | X |  | X |  | X | X |  |
| 42 | ¿La farmacia promueve la mejora continua de acuerdo con el Total Quality Management?                    | X |  | X |  | X | X |  |

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: **Dra. Bustamante Fustamante Flor Lidia**

DNI: 26715381

Especialidad del validador: Dra en Mención Ciencia de la Salud

13 de enero del 2025

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

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

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

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

Flor Lidia Bustamante Fustamante



Certificado de validación de instrumento

| N° | DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): TOTAL QUALITY MANAGEMENT   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | SI                       | NO | SI                      | NO | SI                    | NO |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿La alta dirección de la farmacia muestra liderazgo y compromiso en cuanto al Total Quality Management?                        | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 2  | ¿La alta dirección de la farmacia promueve el enfoque a procesos?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3  | ¿La alta dirección de la farmacia asegura que se tengan los recursos disponibles para el Total Quality Management?             | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4  | ¿La alta dirección de la farmacia comunica la importancia de gestión de calidad?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 5  | ¿La alta dirección de la farmacia apoya diferentes roles, mostrando liderazgo en los procesos?                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 6  | ¿La alta dirección de la farmacia dirige constantemente al personal para cumplir con el objetivo del Total Quality Management? | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿En la farmacia establece objetivos de calidad necesarios para funciones y procesos para el Total Quality Management?          | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 8  | ¿En la farmacia los objetivos de calidad son conformes con el servicio?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9  | ¿En la farmacia los objetivos de calidad son medibles?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 10 | ¿En la farmacia toda la información correspondiente a los objetivos de calidad es documentada?                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 11 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia se comunican en toda la empresa?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 12 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia se actualizan cuando sea necesario?   | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 13 | ¿Los objetivos de calidad de la farmacia son objeto de seguimiento?  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |



**Universidad  
Norbert Wiener**

| DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE PERSONAS |  |   |  |   |  |   |  |
|----------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|
| 14                               | ¿La organización determina el personal necesario en farmacia para la implementación del sistema de gestión de calidad y así mismo operación y control de los procesos? | X |  | X |  | X |  |
| 15                               | ¿El personal de farmacia conoce los niveles de calidad proporcionados por la organización (información relativa a reclamaciones, satisfacción de pacientes, etc.)?     | X |  | X |  | X |  |
| 16                               | ¿Existe una política de recursos humanos en el área de farmacia de la organización?  | X |  | X |  | X |  |
| 17                               | ¿Considera que los empleados de farmacia poseen la cualificación óptima para el desempeño de sus funciones?  | X |  | X |  | X |  |
| 18                               | ¿La organización realiza capacitaciones para mejorar la cualificación en el desempeño de sus funciones?  | X |  | X |  | X |  |
| 19                               | ¿Se hace una evaluación de las competencias del personal de farmacia y se ha dejado constancia de ello por escrito?  | X |  | X |  | X |  |
| 20                               | ¿Se ha informado al personal de farmacia de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?   | X |  | X |  | X |  |
| 21                               | ¿Los requisitos del área de farmacia incluyen los especificados por el empleado de farmacia?   | X |  | X |  | X |  |
| 22                               | ¿Se realiza una evaluación de la satisfacción del trabajador de la farmacia del hospital?  | X |  | X |  | X |  |
| DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE PROCESOS |  |   |  |   |  |   |  |
| 23                               | ¿Se determinan los procesos necesarios de la farmacia para el sistema de gestión de calidad?   | X |  | X |  | X |  |
| 24                               | ¿El hospital o la dirección determina las entradas y salidas esperadas de todos los procesos de farmacia?  | X |  | X |  | X |  |
| 25                               | ¿El hospital o la dirección determina secuencia e interacción de los procesos de farmacia para el servicio final?  | X |  | X |  | X |  |



**Universidad  
Norbert Wiener**

|                                     |   |   |  |   |  |   |  |  |
|-------------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 26                                  | ¿El hospital o la dirección determina y aplica criterios como seguimiento e indicadores de desempeño para asegurar la buena consecución del servicio en farmacia? | X |  | X |  | X |  |  |
| 27                                  | ¿La organización determina los recursos y la disponibilidad que son necesarios para un eficaz servicio?   | X |  | X |  | X |  |  |
| 28                                  | ¿El hospital o farmacia evalúa los procesos para el aseguramiento de buenos resultados?   | X |  | X |  | X |  |  |
| 29                                  | ¿La empresa implementa, de ser necesario, cualquier cambio para el aseguramiento de buenos resultados en la farmacia?   | X |  | X |  | X |  |  |
| 30                                  | ¿La organización vela por la mejora de los procesos de farmacia y por ende el Total Quality Management?   | X |  | X |  | X |  |  |
| 31                                  | ¿La organización mantiene y conserva en buenas condiciones la información documentada necesaria para los procesos de farmacia?                                    | X |  | X |  | X |  |  |
| DIMENSIÓN 5: ENFOQUE EN EL PACIENTE |   |   |  |   |  |   |  |  |
| 32                                  | ¿El hospital o farmacia tiene la capacidad de cumplir con los requisitos necesarios para atender al paciente?   | X |  | X |  | X |  |  |
| 33                                  | ¿El hospital o farmacia hace revisión antes de comprometerse con un servicio, si se puede cumplir o no?   | X |  | X |  | X |  |  |
| 34                                  | ¿El hospital o farmacia tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de los servicios a ofrecer al paciente?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 35                                  | ¿Los requisitos del área de farmacia incluyen los especificados por el paciente?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 36                                  | ¿Se realiza una evaluación de la satisfacción del paciente de la farmacia del hospital?   | X |  | X |  | X |  |  |
| DIMENSIÓN 6: MEJORA CONTUNIA        |   |   |  |   |  |   |  |  |
| 37                                  | ¿La farmacia del hospital determina qué necesita seguimiento y medición?  | X |  | X |  | X |  |  |
| 38                                  | ¿La farmacia del hospital determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?                      | X |  | X |  | X |  |  |



**Universidad  
Norbert Wiener**

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 39 | ¿Se evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en la farmacia del hospital? | x |  | x |  | x |  |
| 40 | ¿Se evalúa si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?  | x |  | x |  | x |  |
| 41 | ¿Se evalúa la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad?                                 | x |  | x |  | x |  |
| 42 | ¿La farmacia promueve la mejora continua de acuerdo con el Total Quality Management?                    | x |  | x |  | x |  |

Observaciones: \_\_\_ SI HAY SUFICIENCIA \_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg/Dr. \_\_CANO PEREZ, CARLOS ALFREDO

DNI: \_06062363 \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: \_\_DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUIMICA \_\_\_\_\_

\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2024

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

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

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

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

*Carlos A. Cano P*

\_\_\_\_\_  
Firma del experto Informante

### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

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

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,991             | 42             |

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 21 de febrero de 2025

Investigador(a)  
**Emerita Salazar Sánchez**  
**Elena Chávez Salazar**  
**Exp. N°:0212-2025**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- **Protocolo titulado: “Evaluación Total Quality Management en el área de Farmacia del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024” con fecha 02/02/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Emerita Salazar Sánchez y Sr(a) Elena Chávez Salazar.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW



## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : SALAZAR SANCHEZ, EMERITA; CHÁVEZ BAZALAR, ELENA HAYDEE  
Título : EVALUACIÓN TOTAL QUALITY MANAGEMENT EN EL ÁREA  
FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL P.N.P. LUIS N. SÁENZ EN EL AÑO  
2024

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “EVALUACIÓN TOTAL QUALITY MANAGEMENT EN EL ÁREA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL P.N.P. LUIS N. SÁENZ EN EL AÑO 2024”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA, Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica*. El propósito de este estudio es **Evaluar el Total Quality Management en el área de farmacia del hospital nacional P.N.P. Luis N. Sáenz en el año 2024.**

### Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- La participación en este estudio consistirá en completar un cuestionario que evaluará el área de farmacia del hospital nacional, pero teniendo en cuenta el Total Quality Management
- La participación en este estudio no tiene algún costo para usted, y tampoco será compensado económicamente.
- La encuesta puede demorar unos 15 minutos.

### Riesgos:

Su participación en el estudio no está sujeto a ningún tipo de riesgo físico o mental. El encuestador dispone de lapiceros, lápiz, borrador y corrector en caso sean necesarios, a su vez siempre estará atenta a cualquier consulta que desee hacerle.

La negación de participar o de llenar el cuestionario no estará sujeto a ningún tipo de problema legal o administrativo hacia su persona, recuerde que todo esto realizado con fines académicos y de investigación.

### Beneficios:

Usted se beneficiará conociendo los resultados de la investigación, si así lo deseará, solo tiene que ponerse en contacto con el encuestador que con gusto le hará llegar dichos resultados; solo debe escribir al correo: [meritalazar3@gmail.com](mailto:meritalazar3@gmail.com)

Debe saber que los resultados serán procesados de manera totalmente anónima, por lo que no se expondrá ningún tipo de característica física (color de piel y fisionomía) o característica mental que pueda perjudicar su imagen como persona.

El procesamiento será realizado de manera grupal así que no se podrá exponer sus resultados de manera individual, muy independientemente de las respuestas que haya colocado dentro del cuestionario.

**Costos e incentivos:**

Usted no deberá pagar nada por participar dentro de la investigación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

**Confidencialidad:**

Se guardará la información mediante el uso de códigos y no con nombres. Los resultados de este estudio serán publicados, pero no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted, sus respuestas y/o participación. La información recolectada no será expuesta ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente:**

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento o indicar que no desea participar sin perjuicio alguno.

Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al encuestador.

Puede comunicarse con el Stra. **SALAZAR SANCHEZ, EMERITA** - +51 943 416 664; **ELENA HAYDEE CHÁVEZ BAZALAR** – 991733065 y/o al Comité que validó el presente estudio, llamando a la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285 o escribiendo al correo: [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

**Participante****Nombres y Ap.:**


---



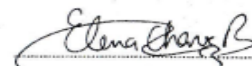
---

**DNI:**


---

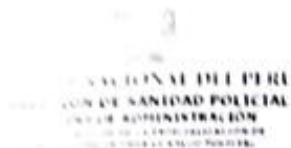


---


**Investigadora****Nombres y Ap.:** Emérita  
Salazar Sánchez**DNI:** 45969797

**Investigadora****Nombres y Ap.:** Elena  
Haydee Chávez Bazalar**DNI:** 47223935

## Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

17



**REF:** Expediente Administrativo con HT SIGE MIN N° 20250249239 de 24MAR2025, relacionado a la solicitud de la **S2 S PNP SALAZAR SANCHEZ Emérita** y **CHÁVEZ BAZALAR Elena Haydee**, para realizar Proyecto de Tesis en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

### **DECRETO N°104- 2025-COMOPPOL/DIRSAPOL-SEC-OFAD-AREGEPSP.EI**

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por la **S2 SPNP SALAZAR SANCHEZ EMERITA** y **CHÁVEZ BAZALAR Elena Haydee**, quienes peticionan autorización para desarrollar Proyecto de Tesis en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico; **PASE** al señor **General S.PNP Ricardo Jesús TINOCO TEJADA**, Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", con la finalidad de comunicarle que ésta Dirección **AUTORIZA** a la **S2 S PNP SALAZAR SANCHEZ, EMERITA** y a **CHÁVEZ BAZALAR Elena Haydee**, realizar el Proyecto de Tesis titulado **"EVALUACIÓN TOTAL QUALITY MANAGEMENT EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL P.N.P. LUIS N. SÁENZ EN EL AÑO 2024"**, sin costo para el Estado, con fines académicos a través de la Universidad Privada Norbert Wiener, y tenga a bien disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo que la Unidad de Docencia y Capacitación del HN PNP "LNS", dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado, debiendo comunicar a las administradas, que deberán presentar una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 14 MAYO 2025

WJR/PJPM  
/msp



OS-287529  
Jorge Alberto VILLACORTA RUIZ  
GENERAL S. PNP  
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

## Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

| Reporte de similitud   |  |
|--|--|
| NOMBRE DEL TRABAJO<br><b>TESIS FINAL.docx</b>  | AUTOR<br><b>SALAZAR CHAVEZ</b>                         |
| RECuento DE PALABRAS<br><b>13743 Words</b>   | RECuento DE CARACTERES<br><b>77895 Characters</b>      |
| RECuento DE PÁGINAS<br><b>82 Pages</b>   | TAMAÑO DEL ARCHIVO<br><b>2.3MB</b>                     |
| FECHA DE ENTREGA<br><b>Apr 23, 2025 9:09 AM GMT-5</b>  | FECHA DEL INFORME<br><b>Apr 23, 2025 9:10 AM GMT-5</b> |
| <p>● <b>12% de similitud general</b></p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9% Base de datos de Internet</li> <li>• Base de datos de Crossref</li> <li>• 10% Base de datos de trabajos entregados</li> <li>• 4% Base de datos de publicaciones</li> <li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li> </ul> |  |
| <p>● <b>Excluir del Reporte de Similitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material bibliográfico</li> <li>• Material citado</li> <li>• Material citado</li> <li>• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)</li> </ul>  |  |

## ● 12% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <b>repositorio.uwiener.edu.pe</b><br>Internet  | 2%  |
| 2 | <b>Jeff Huarcaya-Victoria, Rosario Calle-Gonzáles. "Influencia del síndro...</b><br>Crossref | 1%  |
| 3 | <b>Universidad de San Martin de Porres on 2015-04-28</b><br>Submitted works                  | <1% |
| 4 | <b>uwiener on 2024-05-02</b><br>Submitted works  | <1% |
| 5 | <b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-04</b><br>Submitted works                            | <1% |
| 6 | <b>uwiener on 2023-12-20</b><br>Submitted works  | <1% |
| 7 | <b>fdocuments.ec</b><br>Internet   | <1% |
| 8 | <b>hdl.handle.net</b><br>Internet  | <1% |