



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha- 2023

Presentado por:

PAITAN ALVAREZ, FLAVIO ANDRES

De la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es **3%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 16 de Mayo de 2024

.....
Dra. JOSEFA BERTHA PARI OLARTE
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia y Bioquímica



Titulo

Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina
Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-
2023

Línea de investigación

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

AUTOR

Bach. FLAVIO ANDRÉS PAITAN ALVAREZ

Ica, Perú

2024

DEDICATORIA

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos adversos.

También dedico este trabajo a mi abuela que fue un soporte para mi persona desde que nací, siendo fundamental en las etapas de mi vida.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento es para mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. Y a todas las personas que de una u otra manera han apoyado a la realización del presente trabajo

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	19
2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	19
2.2. Población y muestra.	20
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.4. Técnicas de análisis e interpretación de resultados.....	22
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIÓN.....	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
VIII. ANEXOS	40
8.1. Instrumentos de recolección de información.	40
8.2. Validación de Instrumentos.....	50
8.3. Confiabilidad del Instrumento.....	53
8.4. Matriz de Consistencia.....	54
8.5. Base de datos.....	56
8.6. Registro de información en los instrumentos de recolección de datos.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha	23
Tabla 2. Nivel de cumplimiento de la dimensión del personal en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha.....	23
Tabla 3. Nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha	24
Tabla 4. Nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha	25
Tabla 5. Nivel de cumplimiento de la dimensión de Buenas Prácticas en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha	25
Tabla 6. Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica	26
Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión humanística.....	27
Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica - científica.....	27
Tabla 9. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica - científica.....	28
Tabla 10. Nivel de satisfacción de los usuarios de las boticas.....	29
Tabla 11. Contrastación de la hipótesis general.....	30
Tabla 12. Contrastación de la hipótesis específica 1.....	30
Tabla 13. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	31
Tabla 14. Contrastación de la hipótesis específica 3.....	31
Tabla 15. Contrastación de la hipótesis específica 4.....	32
Tabla 16. Contrastación de la hipótesis específica 4.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha	23
Figura 2. Nivel de cumplimiento de la dimensión del personal en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha.....	24
Figura 3. Nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha	24
Figura 4. Nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha	25
Figura 5. Nivel de cumplimiento de la dimensión de Buenas Prácticas en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha	26
Figura 6. Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica	26
Figura 7. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión humanística.....	27
Figura 8. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica - científica	28
Figura 9. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica - científica	28
Figura 10. Nivel de satisfacción de los usuarios de las boticas.....	29

RESUMEN

Título: “Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-2023”

Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Método: Investigación básica, descriptiva, diseño no experimental, corte transversal. La muestra estuvo conformada por 9 boticas donde se aplicó una guía auditada y 90 usuarios de las boticas del distrito de Grocio Prado de la provincia de Chincha a quienes se les aplicó un cuestionario para medir la satisfacción del usuario.

Resultados: El 44% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un bajo nivel de cumplimiento en Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y que el 57% de los usuarios, tienen un nivel medio de satisfacción. Además, se estableció una relación directa moderada ($r=.439$) entre la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y la satisfacción del usuario; una relación directa alta ($r=.648$) entre la dimensión personal y la satisfacción del usuario; una relación directa, moderada ($r=.519$) entre la dimensión documentación y la satisfacción del usuario; una relación directa, moderada ($r=.523$) entre la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario y una relación directa, moderada ($r=.589$) entre la dimensión de buenas prácticas y la satisfacción del usuario.

Conclusiones: Existe una relación directa, estadísticamente significativa alta ($r=.621$) entre las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas Chincha-2023.

Palabras claves: Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, satisfacción del usuario, Botica.

ABSTRACT

Qualification: “Level of compliance with Good Pharmaceutical Practices and user satisfaction in pharmacies in Chincha-2023”

Aim: Determine the relationship between the level of compliance with Good Pharmaceutical Office Practices and user satisfaction in the Chincha-2023 pharmacies.

Method: Basic, descriptive research, non-experimental design, cross-sectional. The sample was made up of 9 pharmacies where an audited guide was applied and 90 users of the pharmacies in the Grocio Prado district of the province of Chincha to whom a questionnaire was applied to measure user satisfaction.

Results: 44% of the Pharmacies in the Grocio Prado district in the province of Chincha have a low level of compliance with Good Pharmaceutical Practices and 57% of users have a low level of satisfaction. Furthermore, a moderate direct relationship ($r=.439$) was established between the dimension of the quality assurance system and user satisfaction; a high direct relationship ($r=.648$) between the personal dimension and user satisfaction; a direct, moderate relationship ($r=.519$) between the documentation dimension and user satisfaction; a direct, moderate relationship ($r=.523$) between the dimension of infrastructure, furniture and equipment and user satisfaction and a direct, moderate relationship ($r=.589$) between the dimension of good practices and user satisfaction.

Conclusions: There is a direct, statistically significant high relationship ($r=.621$) between Good Pharmaceutical Office Practices and user satisfaction in Chincha-2023 pharmacies.

Keywords: Good Practices in the Pharmaceutical Office, user satisfaction, Pharmacy

I. INTRODUCCIÓN

Las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, son un conjunto de estándares diseñados para garantizar el cumplimiento óptimo de los requisitos de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Buenas Prácticas de Dispensación y Buenas Prácticas de Farmacovigilancia en los establecimientos farmacéuticos del sector privado o estatal. Esta documentación es importante para que las autoridades regulatorias puedan verificar el adecuado cumplimiento y funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos con el fin de garantizar la seguridad del medicamento distribuido a los pacientes (1).

El manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, es un documento técnico que especifica los requisitos y actividades a seguir por cada oficina de farmacia, botica y farmacia de los establecimientos de salud, dependiente del director técnico. En muchos casos, estos manuales han sido o están siendo vistos como engorroso, desconociendo la obligación de mantener la oficina farmacéutica de acuerdo con los estándares de calidad correspondientes, sabiendo que, para la distribución y dispensación de medicamentos, debemos cumplir con todos los estándares de calidad regulado por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, para el suministro de medicamentos (2).

Todos los establecimientos farmacéuticos, como boticas, farmacias privadas y farmacias en los centros de salud, deben cumplir con los requisitos del Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, ya que el objetivo es garantizar el adecuado almacenamiento de los medicamentos, los productos también deben suministrarse en dosis y cantidades según prescripción médica y proporcionar información clara sobre su uso y conservación. También, se requiere la notificación inmediata de las reacciones adversas en los pacientes. De no hacerlo, se generarán sanciones en las inspecciones de los establecimientos.

La atención farmacéutica se define como un conjunto de actividades relacionadas con los medicamentos, diseñadas para apoyar actividades de salud en la comunidad. Esto incluye el suministro de medicamentos en todas las etapas, su preservación y eficacia terapéutica, el seguimiento y desenlace del uso racional de los medicamentos, la recopilación y difusión de información sobre medicamentos y la educación permanente a los pacientes para garantizar el uso racional de los fármacos. En Perú, la calidad de la atención que actualmente brindan los servicios de salud pública es baja, lo cual es un factor importante a considerar para las organizaciones que brindan servicios de salud en el sector público. El índice de satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado que expresa una valoración subjetiva del valor del servicio recibido (3).

La satisfacción del usuario es un estado mental que responde a un conjunto de acciones, y al cumplimiento de sus expectativas. La satisfacción del usuario con los servicios de farmacia es una evaluación de las buenas prácticas de dispensación por parte de los farmacéuticos, incluida la

recepción e interpretación de la prescripción médica, así mismo, la preparación y selección de medicamentos y la información brindada sobre el uso y conservación del medicamento (4).

La investigación en este estudio proporciona el siguiente contexto internacional:

León en el año 2020 publicó su trabajo titulado “*Estudio de patrones de prescripción y dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios de cuatro IPS del municipio de Villavicencio*”, cuyo fin fue identificar algunos patrones de prescripción y distribución ambulatoria de medicamentos en cuatro IPS ubicadas en el municipio de Villavicencio. Fue un estudio observacional descriptivo, transversal durante un mes, utilizando indicadores de prescripción de la OMS y verificando el cumplimiento de la normativa vigente en Colombia. Se obtuvo como resultado que del total de medicamentos prescritos: 99,79% indican su denominación común internacional; El 99,22% está en el plan de salud obligatorio, el 99,18% está dispensado. El 96,6% de las recetas tenían al menos una enmendadura; el 31,4% contenía indicada la dosis unitaria; 32,8% indica la vía de administración y 35,3% registra la duración del tratamiento. Las recetas citadas por uso inadecuado fueron menos del 0,4%. Se observó incumplimiento de algunos de los requisitos exigidos por la Normativa de Prescripción Colombiana 4 IPS, lo que puede contribuir a errores de medicación en el proceso de prescripción y dispensación (5).

Aldana et al en el año 2021 publicó su estudio “*Percepción de la comunicación del farmacéutico desde farmacias comunitarias del municipio Santiago de Cuba*” cuyo fin fue evaluar la percepción de la comunicación farmacéutica de cinco farmacias en el municipio de Santiago de Cuba. La muestra estuvo conformada por 36 profesionales químicos farmacéuticos, se utilizó como herramienta de trabajo un cuestionario aplicado en el lugar de trabajo, cuyo nivel determinó percepción como favorable, desfavorable y adversa. Se obtuvieron como resultado que el 55,55% se desempeñaba como dependiente de farmacia, seguido de los licenciados en farmacia (33,33%) y finalmente los técnicos de farmacia (11,11%). Concluyendo que la opinión fue positiva con un 55,55 por ciento y negativa con un 30,55 por ciento y desfavorable con un 13,88 por ciento, donde los farmacéuticos consideran positiva la comunicación con el paciente (6).

De nuestra ascendencia nacional a continuación, tenemos:

Landeo en el año 2023 publicó su trabajo de indagación “*Cumplimiento de la resolución ministerial 554 para la certificación de buenas prácticas de oficina farmacéutica en Chíncha, 2022*” cuyo propósito fue determinar el nivel de cumplimiento de la R.M 554 sobre certificación de BPOF en Chíncha, 2022. Fue un estudio de tipo básico, cuantitativo, de diseño no experimental y nivel descriptivo. Tuvo una población de 10 establecimientos farmacéuticos en la ciudad de Chíncha. Los resultados obtenidos demostraron que los establecimientos farmacéuticos de Chíncha no cumplen con los requisitos del BPOF, por lo que solo el 20% de las empresas cumplen de manera óptima, el 50% su cumplimiento está en proceso y el 30% no cumplen, concluyendo

que no se cumple la R.M 554 para la certificación de las buenas prácticas de oficina farmacéutica y se está en proceso de inclusión de formularios, registros y POES (2).

Quispe et al en el año 2022 publicó su indagación titulada “*Cumplimiento de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica en boticas que solicitan asesoría en una consultora de Lima Centro, 2021*” cuyo fin fue determinar el nivel de adherencia a las buenas prácticas de oficina farmacéutica que solicitan orientación a una consultora en Lima Centro, 2021. Fue un estudio deductivo de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como instrumento de recolección de datos una guía de observación con 59 preguntas y 07 dimensiones estratégicamente seleccionadas. Según los resultados obtenidos, el 17,71% de 96 farmacias cumplieron las instrucciones de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica en un nivel bajo, el 51,04% en un nivel moderado y el 31,25% en un nivel alto. En conclusión, las farmacias de nivel moderado y bajo podrían mejorar sus resultados con más asesoramiento y formación por parte de la empresa consultora, mientras que un 31,25% ya sigue las directrices de la normativa (7).

Pizarro et al en el año 2022 publicó su trabajo de investigación titulado “*Nivel de cumplimiento de buenas prácticas en oficina farmacéutica y factores que influyen en la no certificación en establecimientos farmacéuticos de Huaycán 2021*” cuyo fin fue conocer el nivel de incumplimiento de las normas de buenas prácticas de las oficinas farmacéuticas y los principales factores que inciden en la no certificación en las oficinas farmacéuticas de Huaycán 2021. Se desarrolló un estudio de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 48 personas que fueron responsables del establecimiento durante el estudio. Según pruebas de Chi 2 con un nivel de significancia de 0.696 mayor, con un valor de 0.05; muestra una asociación negativa entre las variables de estudio (8).

Romero et al en el año 2022 publicó su trabajo “*Evaluación de cumplimiento de las buenas prácticas de oficinas farmacéuticas de la Av. Próceres de la Independencia, San Juan de Lurigancho 2021 – 2022*” cuyo propósito fue evaluar el cumplimiento de las BPOF de los establecimientos farmacéuticos en la Av. Próceres de la Independencia, San Juan de Lurigancho, fue un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo analítico y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 26 establecimientos farmacéuticos, se empleó como instrumento una lista de verificación de 29 ítems, los cuales a su vez se dividieron en 4 dimensiones, con una confiabilidad alfa de Crowbach de 0,876. Se obtuvo como resultado que el 62% de los establecimientos farmacéuticos cumplieron con los requisitos de conocimiento, experiencia y responsabilidad del personal. En cuanto a las dimensiones de infraestructura, mobiliario y equipos adecuados para su funcionamiento, el 62 por ciento de los establecimientos reportó un alto cumplimiento. Del mismo modo, el 31% de las instalaciones farmacéuticas encuestadas afirmaron que cumplen a un alto nivel con los documentos requeridos. Concluyendo que 54% de los establecimientos farmacéuticos cumplen con las Buenas Prácticas

de Oficina farmacéutica (9).

Asencios et al en el año 2023 publicó su trabajo de indagación “*Conocimiento y cumplimiento del manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica del personal farmacéutico que labora en cadena de botica Mifarma. Distrito de Surco 2022*” cuya finalidad fue evaluar la ratio de conocimiento existente y adherencia a las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica del personal de la cadena de boticas Mifarma en el distrito de Surco 2022. Fue una investigación de nivel correlacional observacional, de diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue una encuesta y el instrumento un cuestionario con 34 preguntas dicotómicas y de opción múltiple según escala Likert. Se encuestó a 256 personas, para identificar brechas y mejorar las condiciones de dispensación, distribución y control de medicamentos. Se obtuvo como resultado que el 96.9% tiene conocimiento sobre BPOF, por otro lado, se encontró que existe relación entre conocimiento y adherencia a esta guía con la V de Cramer donde mostró $p=0.00 < 0.05$; Además, el 97,3% conoce buenas prácticas de almacenamiento, el 95,3%, buenas prácticas de dispensación; y 89,8% buenas prácticas de farmacovigilancia. Se concluyó que el conocimiento del personal farmacéutico de las boticas Mifarma y el cumplimiento de las BPOF están relacionadas (10).

De nuestra ascendencia local a continuación, tenemos:

Cordero en el año 2023 en su publicación “*Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022*” cuyo propósito fue determinar la relación entre el expendio y dispensación de medicamentos y su relación con la satisfacción del usuario. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel descriptivo, el diseño del estudio fue no experimental. Se tomó como muestra 100 usuarios que visitaron la farmacia Botica Mifarma del centro comercial El Quinde-Ica en un período de tres meses. Se elaboraron dos cuestionarios, uno para evaluar el expendio y dispensación de medicamentos y otro para evaluar la satisfacción de los usuarios. Los resultados muestran que existe una relación directa y significativa entre el expendio y dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de la Botica Mifarma en Ica, esta afirmación es posible porque el coeficiente de correlación Rho Spearman obtenido es 0.720 y la significancia bilateral obtenida es 0.000, menor que el intervalo crítico $\alpha=0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa (11).

Lagos en el año 2023 en su indagación “*Satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID-19 en boticas y farmacias ubicadas frente al Hospital Regional de Ica – 2020*” tuvo como fin fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en farmacias y boticas ubicadas frente al Hospital Regional de Ica durante el periodo de COVID-19 según la percepción del precio de los medicamentos y la disponibilidad de medicamentos. Fue una investigación básica, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, la muestra fue de 169 usuarios que visitan farmacias y boticas ubicadas frente al

Hospital Regional de Ica. Se obtuvo como resultado que el 64.5% de los encuestados son mujeres, el 62.1% son estudiantes de secundaria, el 48.5% tiene un ingreso entre 600 soles y 1200 soles por mes. En cuanto a la satisfacción con los precios, el 76,9% mostró un nivel de satisfacción bajo y el 23,1% mostró un nivel de satisfacción alto, así mismo, el 50,9% estuvo satisfecho con la disponibilidad de medicamentos y el 49,1% no. En cuanto a la percepción sobre los precios de los medicamentos, el 76,3% reportó que los costos son altos y sólo el 23,7% reportó que los precios de los medicamentos son normales. Entre los medicamentos que los usuarios consideran caros durante una pandemia, la azitromicina en tabletas de 500 mg es el más alto (40,2%), seguido de la cefuroxima en tabletas de 500 mg (17,8%). Concluyendo que en las boticas y farmacias frente al Hospital Regional de Ica la satisfacción de los usuarios con los precios y disponibilidad de los medicamentos fue baja durante el COVID-19 (12).

Marco Teórico

Químico farmacéutico

El Químico farmacéutico es considerado un experto del medicamento, a su vez proporciona información a otros profesionales de la salud de manera objetiva en la toma de decisiones sobre productos y medicamentos, y fortalecer el uso racional de los medicamentos en los usuarios. Los químicos farmacéuticos son profesionales entre cuyas responsabilidades se encuentra vigilar el cumplimiento de los aspectos legales y administrativos, así como formar al personal técnico de farmacia en las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (13).

Los Químicos Farmacéuticos juegan un papel importante en la prevención del riesgo de automedicación en la población general, ya que tienen los conocimientos necesarios para utilizar de forma correcta y racionalmente los medicamentos, mejorando así la respuesta del paciente al tratamiento. En términos generales, el rol mediador del químico farmacéutico es la conexión entre el prescriptor y el paciente demostrando habilidades verbales, no verbales, de escritura y de escucha. Por lo tanto, los químicos farmacéuticos desempeñan un papel valioso en la prevención, identificación y solución de problemas relacionados con los medicamentos, vigilando la seguridad del paciente y así mejorar la experiencia del paciente (14).

Oficina Farmacéutica

Establecimiento farmacéutico bajo la administración y/o dirección técnica del profesional químico farmacéutico donde se dispensa a los usuarios, medicamentos, productos sanitarios, dispositivos médicos o se realizan preparados farmacéuticos. Basándose en artículo 4 del D.S 014-2011 S.A se denominan oficinas farmacéuticas a las boticas y farmacias (15).

Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica.

Según el Consejo de Derechos de la ONU, los medicamentos son considerados bienes que tienen un impacto significativo en la salud de la comunidad, tanto en la prevención de eventos de salud como en el tratamiento de enfermedades cuyo acceso se considera un derecho de todos sin excepción y debe garantizarse y mantenerse tanto en los servicios sanitarios privados como en los

servicios públicos. Por lo tanto, es fundamental garantizar la calidad de estos productos desde la materia prima, procesamiento, almacenamiento, transporte, distribución y/o venta hasta el consumo final (16).

Las buenas prácticas de almacenamiento garantizan que los medicamentos, dispositivos médicos y productos nutricionales cumplan con las condiciones y propiedades óptimas durante toda su vida útil. Las buenas prácticas de dispensación, además de proporcionar información fácil de entender sobre el uso y almacenamiento en contenedores para mantener la calidad de los medicamentos, también garantizan la correcta entrega de los medicamentos a los pacientes en la dosis y cantidad prescritas. Asimismo, las buenas prácticas de farmacovigilancia aseguran la comunicación con las autoridades competentes sobre posibles efectos secundarios de los medicamentos; sobre posibles interacciones; entre medicamento y alimentos, entre medicamento y otros medicamentos o, si es posible, efectos secundarios no reportados previamente; completando así la Buena Práctica de Oficina de Farmacia (17).

Por lo tanto, para garantizar la salud, el bienestar y la aceptación del consumidor, es necesario optimizar los servicios farmacéuticos brindados por las farmacias públicas y privadas para alinearse con el bienestar de la salud pública de la población peruana, mejorando los resultados clínicos y la calidad de vida. Se considera buena práctica de oficinas farmacéuticas a un conjunto de normas creadas para apoyar de manera integral el correcto funcionamiento y ejecución de las Buenas prácticas de almacenamiento, Buenas prácticas de dispensación, y en su caso, las buenas prácticas en el tratamiento de medicamentos, distribución y transporte y supervisión de los establecimientos de salud (10).

Buenas Prácticas de almacenamiento

Las buenas prácticas de almacenamiento son actualmente muy importantes en la industria farmacéutica, ya que la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos y suplementos nutricionales debe asegurarse desde la producción hasta la distribución de los productos farmacéuticos. Las buenas prácticas de almacenamiento forman parte de un sistema de aseguramiento basado en estándares de calidad adecuados, que deben seguir los establecimientos que importan, distribuyen, dispensan y venden productos farmacéuticos y dispositivos médicos, Para garantizar que se mantengan las características y propiedades de los medicamentos, por lo tanto, los químicos farmacéuticos deben desempeñar un papel importante en la implementación y el mantenimiento de sistemas que garanticen el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (18).

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento son parte de un sistema integral de gestión de calidad diseñado para garantizar que los suministros (dispositivos médicos), medicamentos y productos biológicos se almacenen y distribuyan de acuerdo con los estándares de calidad desarrollados y publicados por el proveedor. El sistema de aseguramiento de la calidad está diseñado para que los establecimientos farmacéuticos tomen todas las medidas y garanticen que los productos y equipos

cumplan con la calidad requerida para el uso previsto (19).

Buenas Prácticas de dispensación

La buena práctica de dispensación es el cumplimiento de normas, relacionado con la correcta entrega de medicamentos, iniciando con el análisis de las recetas médicas, la entrega de los medicamentos brindando información clara sobre su uso y almacenamiento, con el fin de contribuir con el seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes. La práctica y el desarrollo integral de los profesionales químicos farmacéuticos tiene un impacto directo en la recuperación del paciente, y los errores cometidos durante este proceso pueden ser contraproducentes y tener consecuencias negativas. Por lo tanto, es necesario potenciar las habilidades en Buenas Prácticas de Dispensación (20).

Las buenas prácticas de dispensación se definen como un conjunto de normas establecidas para garantizar el uso correcto de los medicamentos. Tiene como propósito que se entregue el medicamento al paciente en la dosis y cantidad adecuada, y que se proporcione información clara sobre su uso y almacenamiento que permita la conservación de la calidad del medicamento (21).

Buenas prácticas de Farmacovigilancia

En 1999, la DIGEMID a través de la RD N°354-99-DG-DIGEMID establece el sistema de farmacovigilancia de medicamentos en el Perú, con el objetivo de identificar, evaluar y prevenir los riesgos asociados al consumo de medicamentos. En febrero del 2002, Perú se convirtió en el país número 67 en unirse al Programa Internacional de Farmacovigilancia de la Organización Mundial de la Salud. Y en el año 2009, en el artículo 35 de la ley N° 29459 sobre medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios, se exigía a la DIGEMID la gestión del sistema de farmacovigilancia y tecnovigilancia en el Perú. En este contexto, en julio de 2014, mediante el Decreto Supremo N° 13-2014-SA se reglamenta el Sistema Peruano de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia, en el que se mencionan los actores y objetivos del Sistema Peruano de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia (22).

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) define las buenas prácticas de farmacovigilancia como un conjunto de normas o recomendaciones encaminadas a garantizar la fiabilidad y calidad de los datos recogidos para evaluar cualquier riesgo atribuible a los medicamentos. también pretende utilizar estándares comunes para evaluar las notificaciones y generar alertas (23).

Satisfacción de Usuario

A finales de la década de 1960, los investigadores del marketing y del comportamiento del consumidor mostraron interés por el concepto de satisfacción, aunque hoy en día no existe consenso sobre su definición ni su naturaleza. Investigadores recientes entienden la satisfacción como una respuesta emocional resultante de un juicio cognitivo, y estudios han demostrado que también tiene un efecto positivo directo sobre las intenciones y la lealtad conductual del consumidor (24).

En general, la satisfacción del usuario se basa en un conjunto de factores externos observados en el proceso de atención al cliente, por lo que los diferentes niveles de satisfacción están más relacionados con su experiencia de vida desde el momento en que ingresa al servicio. Por tanto, a la hora de atender a los pacientes, es necesario tener en cuenta las necesidades del paciente y las expectativas que trae consigo (25).

La satisfacción del usuario se refiere a la experiencia racional o cognitiva que resulta de la comparación de las expectativas y el comportamiento de un producto o servicio; está sujeto a muchos factores, como las expectativas, los valores morales y culturales, las necesidades individuales y la propia organización sanitaria. Estos factores determinan diferentes niveles de satisfacción para diferentes personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El propósito de los servicios de atención de salud es satisfacer las necesidades de los usuarios, y el análisis de satisfacción es un medio para medir la calidad de la atención de salud (26).

Inicialmente, las encuestas de satisfacción de los usuarios solo evaluaban las características del producto como características clave, midiendo el retorno de la inversión en función de su impacto en la salud de los usuarios que acceden a dichos servicios. Por lo tanto, se considera que la satisfacción es el resultado de procesos informativos cognitivos que median entre las expectativas del usuario y el contenido (percibido) de la prestación de servicios de salud. En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar el establecimiento médico se percibe a través de las características del proceso de atención: relaciones interpersonales, contenido de la consulta, duración, actividades de exploración clínica y diagnósticos; sus resultados de salud, composición corporal, características del cuerpo y los tejidos humanos y condiciones relacionadas con la accesibilidad. Básicamente, la satisfacción del usuario refleja si un servicio de salud cumple o supera sus expectativas. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios (27).

Problema General

¿Cuál es la relación existente entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y la satisfacción del usuario en las boticas Chincha-2023?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de buenas prácticas

y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023?

Así mismo el propósito del presente trabajo de investigación es:

Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y la satisfacción del usuario en las boticas de chincha-2023.
- Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
- Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
- Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
- Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de las buenas prácticas y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Hipótesis General

Existe una relación directa entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Hipótesis Específicas

- Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
- Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
- Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
- Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
- Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de las buenas prácticas y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

La estructura del informe final sigue lo establecido en las normas correspondientes el mismo que se presenta en ocho apartados,

- I. Introducción. Presentamos los aspectos generales del estudio, que incluye la problemática, importancia y justificación del estudio, se analizan estudios recientes que enmarcan la investigación, se plantean los objetivos correspondientes, los mismos que guían la investigación y darán pie a las conclusiones finales.
- II. Estrategia metodológica. Se presenta los lineamientos metodológicos empleados; tipo y

diseño de investigación, no hay manipulación de variables se utiliza la técnica de la observación, al observar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en las boticas del distrito de Santiago.

- III. Resultados. Presentados como frecuencias, porcentajes, estos se reflejan en las tablas y figuras. En el procesamiento de datos se utilizó el programa Excel, utilizado ampliamente en ordenamiento y análisis de datos cuantitativos.
- IV. Discusión. Se presenta el análisis de los resultados desde un punto de vista objetivo y relacionándolo con los antecedentes y otros estudios vistos en el desarrollo del presente estudio.
- V. Conclusiones. Las cuales son puntuales y guardan relación con los objetivos considerados.
- VI. Recomendaciones. Se plantean de manera concisa y relacionadas a los objetivos del estudio.
- VII. Referencias bibliográficas. Se presenta de manera ordenada las fuentes de información, utilizadas en la redacción del informe final.
- VIII. Anexos.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación básica, también conocida como investigación pura, tiene como objetivo ampliar el conocimiento científico y teórico en un campo determinado sin tener en cuenta su aplicación práctica directa. Los principales objetivos de este tipo de investigación son comprender fenómenos naturales o sociales, descubrir principios generales y crear teorías. En general, se lleva a cabo con el objetivo de ampliar el sistema de conocimientos de una materia concreta y no tiene como objetivo la resolución de problemas concretos (28).

El presente trabajo de investigación es de tipo básico ya que busco determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

2.1.2. Nivel de investigación

Como parte de esta investigación de nivel correlacional se debe formular una hipótesis que proponga una correlación entre dos o más variables. A nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales, cuyo objetivo es extrapolar los resultados de la investigación en beneficio de toda la población (29).

La presente investigación alcanza el nivel correlacional. Ya que se busca determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

2.1.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación constituye la base de todo el proceso de investigación, determina la elección de los métodos, la recopilación de datos y la interpretación de los resultados. Esencialmente, es una guía para garantizar que los objetivos de la investigación se cumplan de forma rigurosa y eficaz (28).

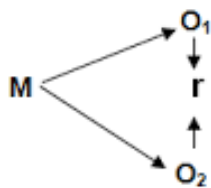
La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal. Donde se aplica los instrumentos de recolección de información para determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Donde:

O1: Observación de la variable 1

O2: Observación de la variable 2

r: Correlación entre dichas variables



2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

Una población teórica es un conjunto de elementos de investigación. Los investigadores necesitan precisar la unidad de análisis u observación en el estudio. Si la unidad de observación es una oficina farmacéutica, primero se debe encontrar un lugar para caracterizar esta unidad de estudio; esto se llama población aplicable o población de estudio. La población de estudio es la población creada según los criterios de selección. La diferencia entre una población teórica y una población de investigación es que estas últimas unidades de investigación cumplen con los criterios de selección previamente desarrollados para el estudio (30).

La población de donde se tomó la unidad de análisis, está conformada por 9 boticas privadas con condición activas según DIGEMID (31). Y 90 usuarios de las boticas privadas del distrito Grocio Prado en la provincia de Chincha.

2.2.2. Muestra

La muestra es un subconjunto o parte del universo o grupo en el que se realizará el estudio. Hay algunos programas estadísticos que pueden obtener la cantidad de componentes de muestra, como fórmulas, lógica, etc., una muestra es una parte representativa de la población. El tamaño de la muestra debe determinarse en función de dos criterios: los recursos disponibles y los requisitos de análisis de la investigación. Por lo tanto, se recomienda tomar una muestra lo más grande posible: cuanto más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de muestreo (32).

El muestreo por selección intencionada, implica seleccionar muestras con características similares a las de la población objetivo utilizando métodos no aleatorios. En este tipo de muestreo, la "representatividad" la determina el investigador (33).

La muestra está conformada por 9 boticas privadas del distrito Grocio Prado en la provincia de Chincha y 90 usuarios de las boticas del distrito Grocio Prado en la provincia de Chincha.

Criterios de Inclusión

Usuarios de las boticas del distrito de Grocio Prado en Chincha

Establecimientos farmacéuticos del distrito de Grocio Prado en Chincha

Usuarios con disposición a la investigación.

Criterios de Exclusión

Usuarios de las boticas de Chincha que no pertenecen a la jurisdicción de Grocio Prado

Establecimientos farmacéuticos del distrito de Chincha que no pertenecen a la jurisdicción de Grocio Prado en Chincha.

Usuarios sin disposición a la investigación.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica de la encuesta se utiliza ampliamente como procedimiento de investigación porque permite recopilar y procesar datos de manera rápida y eficiente. Una encuesta es un método que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados para recopilar y analizar una variedad de datos de una muestra de casos que es representativa de una población o universo más grande para explorar, describir, predecir y/o explicar una característica (34).

En el presente trabajo de investigación se empleó una guía auditada modificada para establecimientos farmacéuticos privados como las boticas (1). Para medir las dimensiones de la variable de estudio “nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica” en sus dimensiones sistema de aseguramiento de la calidad, personal, documentación, infraestructura, mobiliario y equipamiento y buenas prácticas; y un cuestionario para medir la “satisfacción del usuario” en sus dimensiones humanística, tecnológica-científica y entorno.

El instrumento aplicado para la variable “Nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica” al ser un instrumento elaborado por expertos de DIGEMID. No requieren validación de expertos, ni informe de confiabilidad

El instrumento del cuestionario de “satisfacción del usuario” fue adaptado del trabajo de Gutiérrez (35); y validado con alfa de Cronbach en el programa de Minitab 19.0 con un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.8421, por lo que es aceptado como instrumentos fiables.

Valoración de las respuestas

Variable: Cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica.

Las respuestas se evaluaron en un formato de escala Likert considerando las siguientes dimensiones:

Sistema de aseguramiento de la calidad: Bajo (0 - 4); Medio (5 - 8), Alto (9 - 13)

Personal: Bajo (0 - 2); Medio (3 - 5), Alto (6 - 8)

Documentación: Bajo (0 - 1); Medio (2 - 4), Alto (5 - 6)

Infraestructura, mobiliario y equipamiento: Bajo (0 - 12); Medio (13 - 24), Alto (25 - 36)

Buenas prácticas; Bajo (0 - 43); Medio (44 - 86), Alto (87 - 129)

El cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica, fue obtenida como la suma de sus dimensiones: Bajo (0 - 64); Medio (65 - 128), Alto (129 - 192)

Variable: Satisfacción del usuario.

Las respuestas se evaluaron en un formato de escala Likert considerando las siguientes dimensiones:

Humanística: Bajo (5 - 11); Medio (12 - 18), Alto (19 - 25)

Tecnológica – Científica: Bajo (5 - 11); Medio (12 - 18), Alto (19 - 25)

Entorno: Bajo (5 - 11); Medio (12 - 18), Alto (19 - 25)

La satisfacción del usuario, fue obtenido como la suma de sus dimensiones: Bajo (15 - 35); Medio (36 - 55), Alto (56 - 75)

2.4. Técnicas de análisis e interpretación de resultados.

La importancia de la estadística en las sociedades de alta tecnología, donde los ciudadanos deben contar con herramientas útiles para poder comprender, representar e interpretar la realidad con un pensamiento crítico para poder cambiar la realidad o predecir futuros cambios de comportamiento. La estadística descriptiva permite hacer recomendaciones basadas en resultados claros y resumidos de forma concreta que pueden presentarse en forma de tablas, cuadros, gráficos o números, que pueden ser una serie de datos de cualquier tipo de encuesta. Estos elementos permiten representar información específica sobre los resultados alcanzados. El objetivo de la estadística inferencial es hacer generalizaciones sobre las características de la población dada la muestra seleccionada (36).

En el trabajo de investigación una vez aplicado los cuestionarios se procesó la información en una base de datos en Excel, luego se organizó la información en tablas y gráficos que permitió su interpretación y análisis de la información. También se aplicó el programa estadístico del Minitab 19.0.

III. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

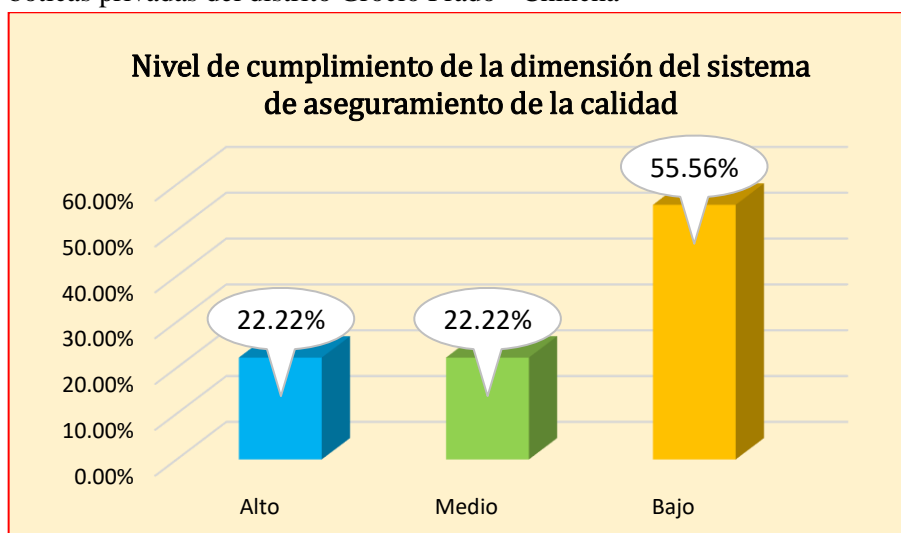
Se analizan los resultados a nivel descriptivo en orden lógico, de tal manera que estos se relacionen con el objetivo de la investigación.

Variable: Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica.

Tabla 1. Nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha

Nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad	n	%
Alto	2	22.22%
Medio	2	22.22%
Bajo	5	55.56%

Figura 1. Nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha

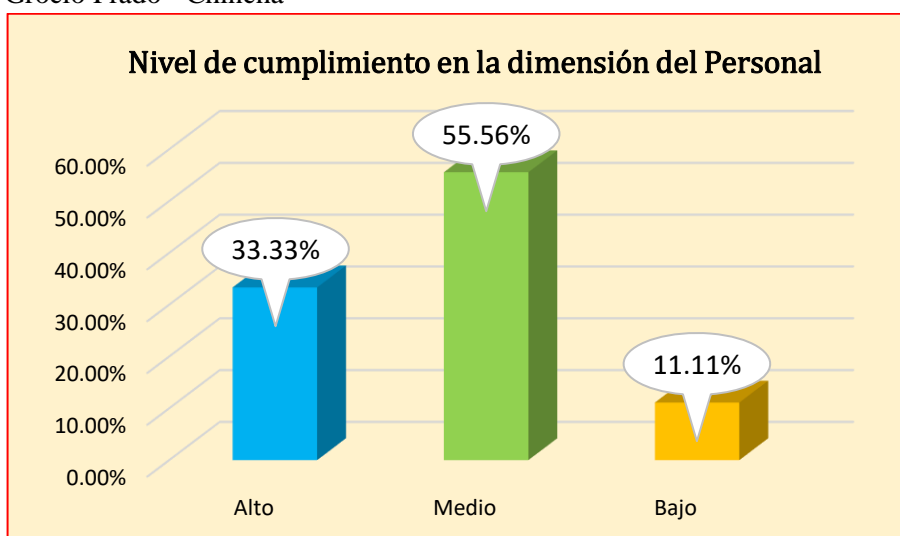


Interpretación: Se determina que el 55.56% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un bajo nivel de cumplimiento en la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad, de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y un 22.22% tienen un nivel de cumplimiento alto y medio respectivamente.

Tabla 2. Nivel de cumplimiento de la dimensión del personal en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha

Nivel de cumplimiento en la dimensión del Personal	n	%
Alto	3	33.33%
Medio	5	55.56%
Bajo	1	11.11%

Figura 2. Nivel de cumplimiento de la dimensión del personal en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chíncha

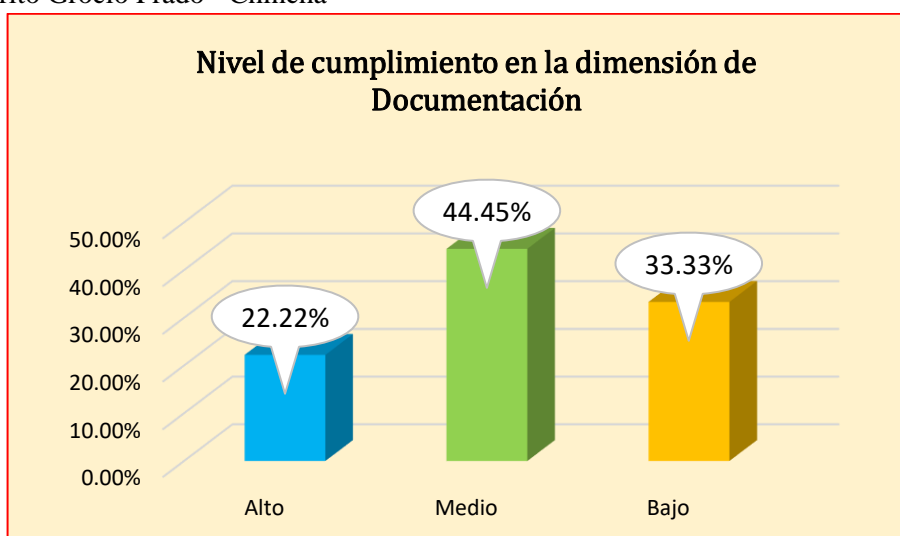


Interpretación: Se determina que el 55.56% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chíncha, tienen un nivel de cumplimiento medio en la dimensión del personal, de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y un 33.33% y 11.11% tienen un nivel de cumplimiento alto y bajo respectivamente.

Tabla 3. Nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chíncha

Nivel de cumplimiento en la dimensión de Documentación	n	%
Alto	2	22.22%
Medio	4	44.45%
Bajo	3	33.33%

Figura 3. Nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chíncha

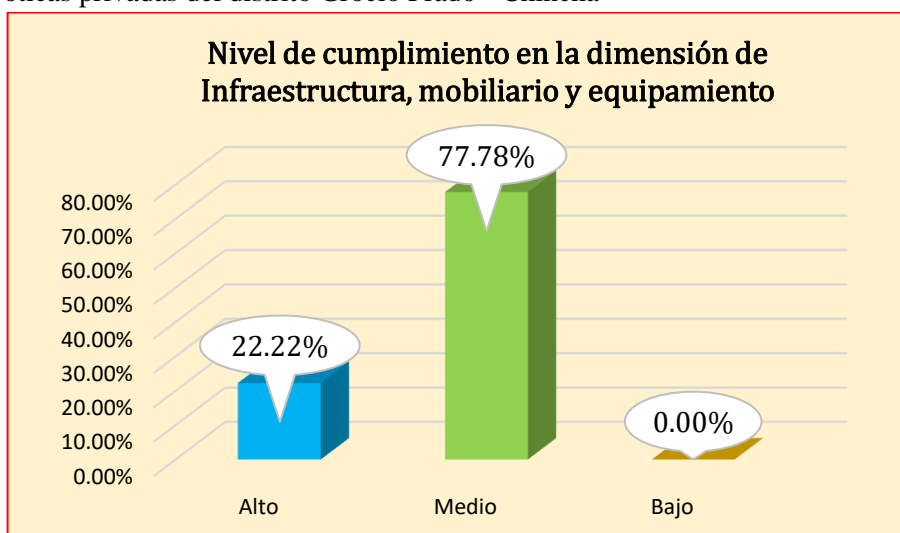


Interpretación: Se determina que el 44.45% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un nivel de cumplimiento medio en la dimensión de documentación, de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y un 33.33% y 22.22% tienen un nivel de cumplimiento bajo y alto respectivamente.

Tabla 4. Nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha

Nivel de cumplimiento en la dimensión de Infraestructura, mobiliario y equipamiento	n	%
Alto	2	22.22%
Medio	7	77.78%
Bajo	0	0.00%

Figura 4. Nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha

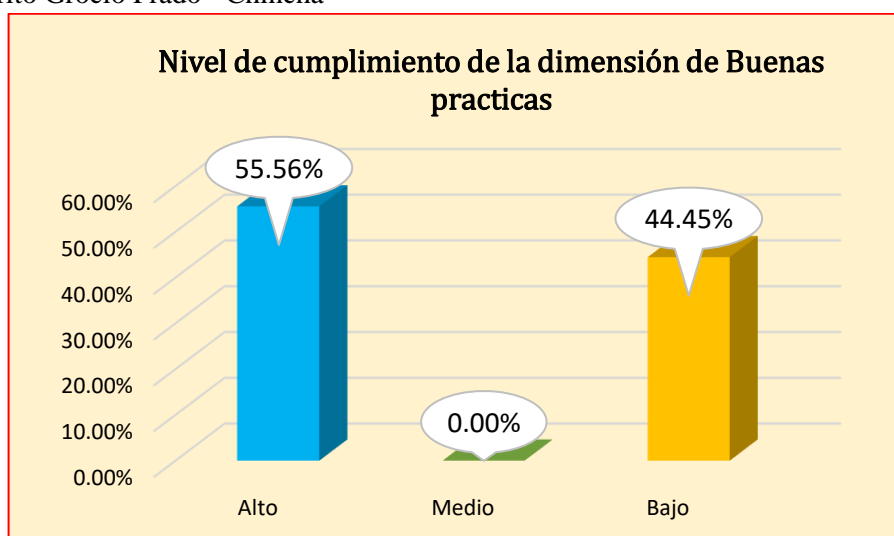


Interpretación: Se determina que el 77.78% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un nivel de cumplimiento medio en la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento, de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y un 22.22% tienen un nivel de cumplimiento alto.

Tabla 5. Nivel de cumplimiento de la dimensión de Buenas Prácticas en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha

Nivel de cumplimiento de la dimensión de Buenas prácticas	n	%
Alto	5	55.56%
Medio	0	0.00%
Bajo	4	44.44%

Figura 5. Nivel de cumplimiento de la dimensión de Buenas Prácticas en las boticas privadas del distrito Grocio Prado - Chincha

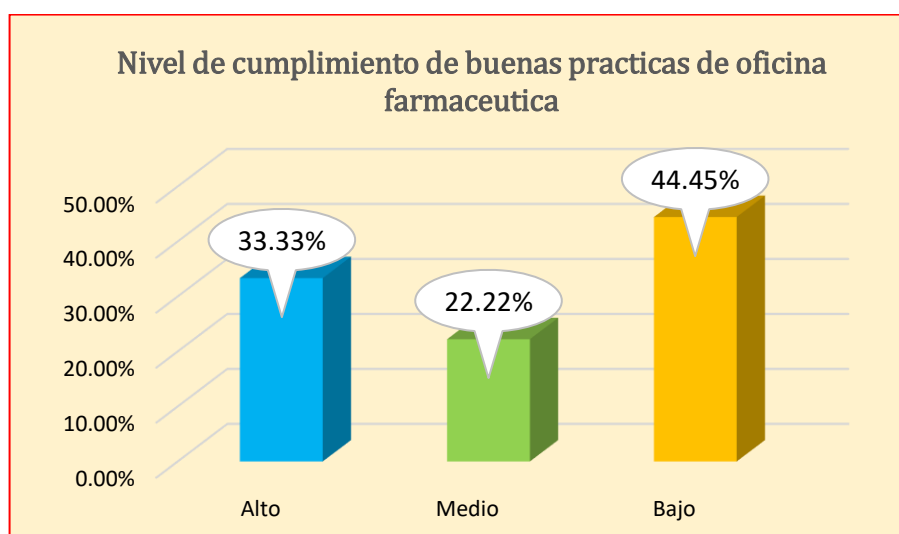


Interpretación: Se determina que el 55.56% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un alto nivel de cumplimiento en la dimensión de buenas prácticas, de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y un 44.45% tienen un nivel de cumplimiento bajo.

Tabla 6. Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica

Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica	n	%
Alto	3	33.33%
Medio	2	22.22%
Bajo	4	44.45%

Figura 6. Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica



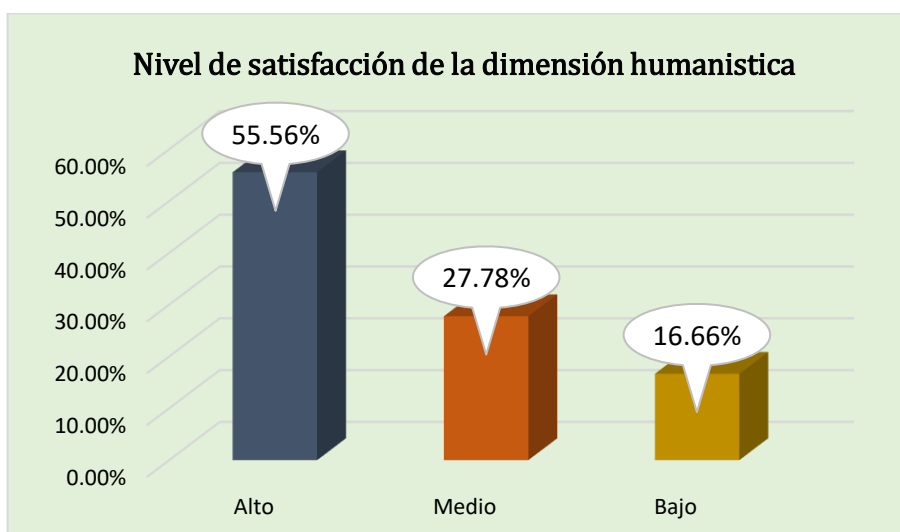
Interpretación: Se determina que el 44.45% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un bajo nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y un 33.33% y 22.22% tienen un nivel de cumplimiento alto y medio respectivamente.

Variable: Nivel de satisfacción del usuario.

Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión humanística

Nivel de satisfacción de la dimensión humanística	n	%
Alto	50	55.56%
Medio	25	27.78%
Bajo	15	16.66%

Figura 7. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión humanística

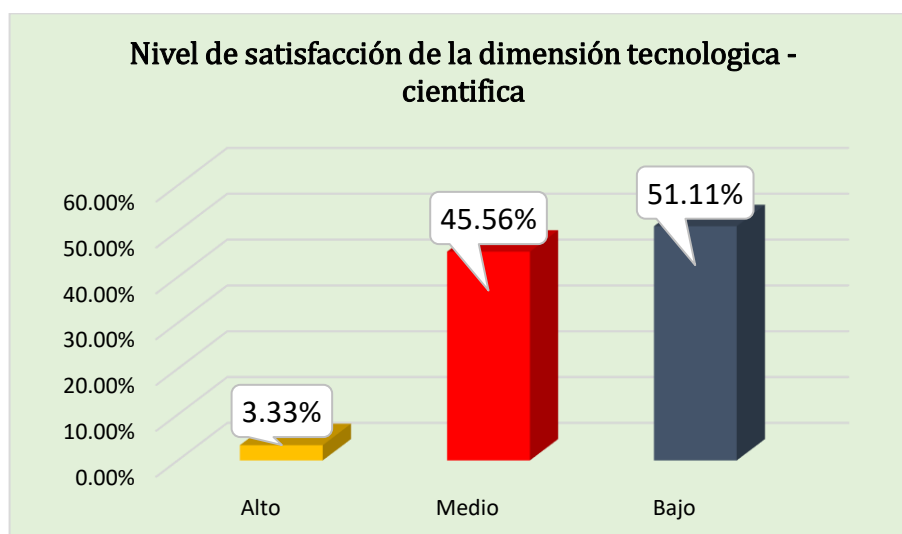


Interpretación: Se determina que el 55.56% de los usuarios de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un alto nivel de satisfacción en la dimensión humanística, un 27.78% tienen un nivel de satisfacción medio y un 16.66% tienen un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 8. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica - científica

Nivel de satisfacción de la dimensión tecnológica - científica	n	%
Alto	3	3.33%
Medio	41	45.56%
Bajo	46	51.11%

Figura 8. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica - científica

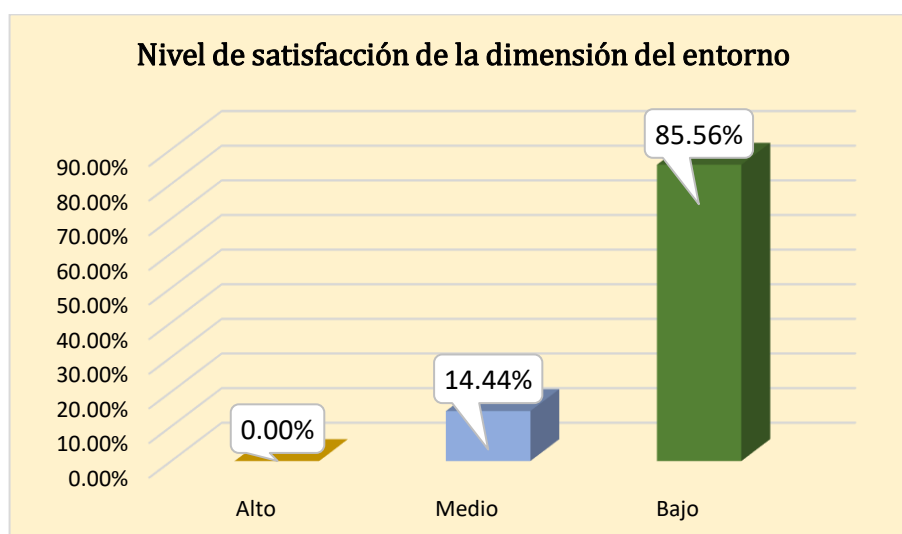


Interpretación: Se determina que el 51.11% de los usuarios de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un bajo nivel de satisfacción en la dimensión tecnológica – científica y solo un 45.56% y 3.33% tienen un nivel de satisfacción medio y alto, respectivamente.

Tabla 9. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión del entorno

Nivel de satisfacción de la dimensión del entorno	n	%
Alto	0	0.00%
Medio	13	14.44%
Bajo	77	85.56%

Figura 9. Nivel de satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica - científica

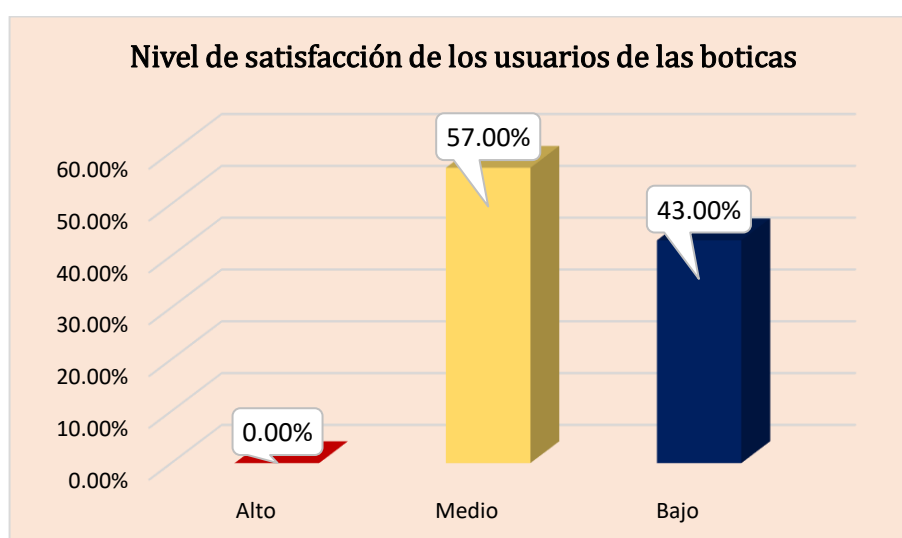


Interpretación: Se determina que el 85.56% de los usuarios de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chíncha, tienen un bajo nivel de satisfacción en la dimensión de entorno y solo un 14.44% tiene un nivel de satisfacción medio.

Tabla 10. Nivel de satisfacción de los usuarios de las boticas

Nivel de satisfacción de los usuarios de las boticas	n	%
Alto	0	0.00%
Medio	51	57.00%
Bajo	39	43.00%

Figura 10. Nivel de satisfacción de los usuarios de las boticas



Interpretación: Se determina que el 57.00% de los usuarios de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chíncha, tienen un nivel de satisfacción medio y un 43.00% de los usuarios tiene un nivel de satisfacción bajo.

Análisis Inferencial

Contrastación de la hipótesis general

Hi: Existe una relación directa entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023.

Ho: No existe una relación directa entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023.

Tabla 11. Contrastación de la hipótesis general

Tipo de correlación	Pearson
Filas utilizadas	90
Buenas prácticas de oficina farmacéutica	
Satisfacción del usuario	0.621

Interpretación: La tabla 11, proporciona el resultado del análisis correlacional entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-2023. Se puede observar que el valor del coeficiente de correlación ($r = .621$) indican la existencia de una relación directa, estadísticamente significativa alta entre las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Hi: Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Ho: No existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Tabla 12. Contrastación de la hipótesis específica 1

Tipo de correlación	Pearson
Filas utilizadas	90
Sistema de aseguramiento de la calidad	
Satisfacción del usuario	0.439

Interpretación: La tabla 12, proporciona el resultado del análisis correlacional entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023. Se puede observar que el valor del coeficiente de correlación ($r = .439$) indican la existencia de una relación directa, estadísticamente significativa moderada entre la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y la satisfacción del usuario.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Hi: Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Ho: No existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Tabla 13. Contrastación de la hipótesis específica 2

Tipo de correlación	Pearson
Filas utilizadas	90
Personal	
Satisfacción del usuario	0.648

Interpretación: La tabla 13, proporciona el resultado del análisis correlacional entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023. Se puede observar que el valor del coeficiente de correlación ($r = .648$) indican la existencia de una relación directa, estadísticamente significativa alta entre la dimensión personal y la satisfacción del usuario.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Hi: Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Ho: No existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Tabla 14. Contrastación de la hipótesis específica 3

Tipo de correlación	Pearson
Filas utilizadas	90
Documentación	
Satisfacción del usuario	0.519

Interpretación: La tabla 14, proporciona el resultado del análisis correlacional entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023. Se puede observar que el valor del coeficiente de correlación ($r = .519$) indican la existencia de una relación directa, estadísticamente significativa moderada entre la dimensión documentación y la satisfacción del usuario.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Hi: Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Ho: No existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Tabla 15. Contrastación de la hipótesis específica 4

Tipo de correlación	Pearson
Filas utilizadas	90
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	
Satisfacción del usuario	0.523

Interpretación: La tabla 15, proporciona el resultado del análisis correlacional entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023. Se puede observar que el valor del coeficiente de correlación ($r = .523$) indican la existencia de una relación directa, estadísticamente significativa moderada entre la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Hi: Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de las buenas prácticas y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Ho: No existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de las buenas prácticas y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Tabla 16. Contrastación de la hipótesis específica 4

Tipo de correlación	Pearson
Filas utilizadas	90
Buenas prácticas	
Satisfacción del usuario	0.589

Interpretación: La tabla 16, proporciona el resultado del análisis correlacional entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de las buenas prácticas y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023. Se puede observar que el valor del coeficiente de correlación ($r = .589$) indican la existencia de una relación directa, estadísticamente significativa moderada entre la dimensión de buenas prácticas y la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

Por el coeficiente de Pearson de $r = .621$ se determina: Que existe una relación directa, estadísticamente significativa alta entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

Resultado similar tiene Quispe, en su estudio “*Cumplimiento de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica en boticas que solicitan asesoría en una consultora de Lima Centro, 2021*” donde manifiesta que el 17,71% de 96 farmacias cumplieron las instrucciones de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica en un nivel bajo, el 51,04% en un nivel moderado y el 31,25% en un nivel alto. Semejándose a los resultados obtenidos en el presente trabajo donde el 33% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un alto nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y un 22.22% y 44.45% tienen un nivel de cumplimiento medio y bajo respectivamente. En donde el nivel alto de cumplimiento es muy similar.

Difiere con el estudio de Landeo “*Cumplimiento de la resolución ministerial 554 para la certificación de buenas prácticas de oficina farmacéutica en Chincha, 2022*” donde indica que solo 20% de las empresas cumplen de manera óptima con los requisitos de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, en un 50% su cumplimiento está en proceso y el 30% no cumplen. Diferente a los resultados obtenidos en el presente trabajo donde el 33.33% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un alto nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y un 22.22% y 44.45% tienen un nivel de cumplimiento medio y bajo respectivamente. En donde hay una diferencia porcentual del 13.33% en el nivel alto de cumplimiento.

Finalmente difiere con Romero en su estudio “*Evaluación de cumplimiento de las buenas prácticas de oficinas farmacéuticas de la Av. Próceres de la Independencia, San Juan de Lurigancho 2021 – 2022*” obtuvo que un 62% de los establecimientos reportó un alto cumplimiento en la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipos adecuados para su funcionamiento y el 31% de los establecimientos cumplen a un alto nivel con los documentos requeridos de las instalaciones farmacéuticas concluyendo que el 54% de los establecimientos farmacéuticos cumplen con las Buenas Prácticas de Oficina farmacéutica. Obteniendo resultados diferentes en el presente trabajo,

donde se determina que el 22.22% de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, tienen un nivel de cumplimiento “alto” en la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento, de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y el 22.22% tienen un nivel de cumplimiento “alto” en la dimensión de documentación.

Así mismo se cabe mencionar que no se han encontrados estudios correlacionales entre las variables de estudio, por lo que el presente trabajo de investigación es inédito.

V. CONCLUSIÓN

1. Existe una relación directa, estadísticamente significativa alta con un coeficiente de correlación de Pearson ($r= .621$) entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
2. Existe una relación directa, estadísticamente significativa moderada con un coeficiente de correlación de Pearson ($r= .439$) entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
3. Existe una relación directa, estadísticamente significativa alta con un coeficiente de correlación de Pearson ($r= .648$) entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de personal y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
4. Existe una relación directa, estadísticamente significativa moderada con un coeficiente de correlación de Pearson ($r= .519$) entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
5. Existe una relación directa, estadísticamente significativa moderada con un coeficiente de correlación de Pearson ($r= .523$) entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.
6. Existe una relación directa, estadísticamente significativa moderada con un coeficiente de correlación de Pearson ($r= .589$) entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de las buenas prácticas y la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.

VI. RECOMENDACIONES

1. Dadas las frecuentes inspecciones y observaciones permanentes en las actas de Inspección de farmacias y boticas de la provincia de Chincha, por la Dirección General de medicamentos, insumos y drogas de Ica, se recomienda incluir áreas de auditoría basadas en temas regulatorios para apoyar en el proceso de evaluación, capacitación y/o inspección de la R.M. N° 554-2022/MINSA, de manera que se sigan los lineamientos descritos por la normativa, a fin de evitar una probable amonestación, multa, cierre temporal o hasta un cierre definitivo de un establecimiento farmacéutico.
2. Es necesario trabajar más investigaciones en el área de asuntos regulatorios, ya que esta área de especialización es muy relevante en los lineamientos del ejercicio del profesional químico farmacéutico.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DIGEMID. Resolución Ministerial N° 554/2022 Minsa. [Online].; 2022 [cited 2024 Febrero 08]. Available from: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/normas-legales/2022/resolucion-ministerial-n-554-2022-minsa/>.
2. Landeo Rivera KM. Cumplimiento de la resolución ministerial 554 para la certificación de buenas prácticas de oficina farmacéutica en Chincha, 2022. Tesis Maestría. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud; 2023.
3. Acaro Chuquicaña FE. Grado de Satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la Clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, julio 2020. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Lima: Universidad María Auxiliadora, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
4. Valeriano Chavez NR. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre 2021. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Lima: Universidad María Auxiliadora, Facultad Ciencias de la Salud; 2022.
5. León Alfonso GA. Estudio de patrones de prescripción y dispensación de medicamentos a pacientes ambulatorios de cuatro IPS del municipio de Villavicencio. Revista Colombiana de Ciencias Químico-Farmacéuticas. 2020 enero; 49(1).
6. Aldana Laterrade A, Megret Despaigne R, Garzón Ferial M, Brugal Mustelie E. Percepción de la comunicación del farmacéutico desde farmacias comunitarias del municipio Santiago de Cuba. Orange Journal. 2020 diciembre; 2(4).
7. Quispe Fuentes G, Lopez Alvarez RD. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica en boticas que solicitan asesoría en una consultora de Lima Centro, 2021. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Norbert Wiener, Farmacia y Bioquímica; 2022.
8. Pizarro Carrasco JL, Vega Silva LD. Nivel de cumplimiento de buenas prácticas en oficina farmacéutica y factores que influyen en la no certificación en establecimientos farmacéuticos de Huaycan 202. Tesis pregrado. Lima: Universidad Interamericana, Farmacia y Bioquímica; 2022.
9. Romero Callupe RJM, Villanueva Anlas KM. Evaluación de cumplimiento de las buenas prácticas de oficinas farmacéuticas de la Av. Próceres de la Independencia, San Juan de Lurigancho 2021 - 2022. Tesis pregrado. Lima: Universidad Norbert Wiener, Farmacia y Bioquímica; 2022.
10. Asencios Coronel MS, Mendoza Huaman GM. Conocimiento y cumplimiento del manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica del personal farmacéutico que labora en cadena de botica Mifarma. Distrito Surco 2022. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Lima: Universidad Norbert Wiener, Farmacia y Bioquímica; 2023.
11. Cordero Ríos IN. Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de Botica Mifarma en Ica, 2022. Tesis de Maestría. Ica: Universidad San Luis Gonzaga, Farmacia y Bioquímica; 2023.
12. Lagos Ramos KE. Satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID-19 en boticas y farmacias ubicadas frente al Hospital Regional de Ica - 2020. Tesis. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Farmacia y Bioquímica; 2023.
13. Ciquero Cruzado MM. Percepción de las políticas farmacéuticas, medicamentos y gestión de suministros en los químicos farmacéuticos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis Doctoral. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales; 2021.
14. Rico Carabalí KT, Parra Posada ND. Rol del Químico Farmacéutico en la identificación de la prevalencia, patrones y factores asociados a la automedicación en una población escolar de la ciudad de Bogotá y del municipio de Soacha. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Bogotá: Universidad El Bosque, Facultad de Ciencias; 2023.
15. Lopez Alvarez RD, Quispe Fuentes G. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Oficina

- Farmacéutica en boticas que solicitan asesoría en una consultora de Lima Centro, 2021. Tesis para optar título de químico farmacéutico. Lima: Universidad Norbert Wiener, Farmacia y Bioquímica; 2022.
16. Horna Clavo E. Nivel de conocimiento y cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en Farmacias de la Red Trujillo, 2021. Tesis de Maestría. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2022.
 17. Llaccho Quispe M. Análisis de los requerimientos e implementación de los Procedimientos para la apertura de un Establecimiento Farmacéutico (EEFF) cumpliendo las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF). Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Farmacia y Bioquímica; 2022.
 18. Perez Muñoz YA, Vega Ataucusi EL, Andamayo Flores DE. Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en hospitales nivel III especializada del Ministerio de Salud. Huancayo- 2018. Visionarios en ciencia y tecnología. 2020. 2020 diciembre; 5(2).
 19. Huanca Ramos CR. Nivel de conocimiento sobre las buenas prácticas de almacenamiento del personal que labora en el servicio de Farmacia de la Red de Salud Azángaro – Puno, 2021. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Huancayo: Universidad Roosevelt, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
 20. Ñahui Paitan M, Meza Santivañez CP, Mendoza Gutierrez LJ. Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. Visionarios en ciencia y tecnología. 2020 diciembre; 5(2).
 21. Ochoa Barrientos AM, Ramos Aguilar E, Torres Saavedra JR. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos de uso común para el covid 19 en los establecimientos farmacéuticos en la zona de Mariátegui – Bayóvar, San Juan de Lurigancho junio-septiembre, 2020. Tesis para optar el título de químico farmacéutico. Lima: Universidad María Auxiliadora, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
 22. DIGEMID. Farmacovigilancia y Tecnovigilancia. [Online].; 2024 [cited 2024 febrero 10]. Available from: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/farmacovigilancia-y-tecnovigilancia/>.
 23. Lucana Cabanillas KL. conocimiento y actitudes sobre las buenas prácticas de farmacovigilancia en directores técnicos de droguerías. Lima 2022. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Lima: Universidad Norbert Wiener, Farmacia y Bioquímica; 2022.
 24. Silva Correa SG. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica San Antonio de Padua 2021. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Lima: Norbert Wiener, Farmacia y Bioquímica; 2021.
 25. Huarcaya Rojas JR, Orihuela Gamion EJ. Atención farmacéutica y satisfacción del usuario de botica 24 siete 30 farma del distrito de Huancayo. Tesis para optar título de Químico Farmacéutico. Huancayo: Universidad Roosevelt, Facultad de ciencias de la salud; 2023.
 26. Baños Jesús TS, Malleco Quispe E. Consejería Farmacéutica y satisfacción del usuario diagnosticado con Covid-19 atendidos en una cadena de boticas Huánuco – 2020. Tesis para optar título de Químico Farmacéutico. Huancayo: Universidad Roosevelt, Facultad de ciencias de la salud; 2021.
 27. Febres Ramos RJ, Mercado Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2020 setiembre; 20(3).
 28. Vizcaíno Zúñiga PI, Cedeño Cedeño RJ, Maldonado Palacios IA. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Internacional. 2023 agosto; 7(4): p. 9723-9762.
 29. Ramos Galarza C. Los alcances de una investigación. CienciAmérica. 2020 octubre; 9(3): p. 1-6.

30. Mucha Hospinal LF, Chamorro Mejía R, Oseda Lazo ME, Alania Contreras RD. Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista científica de ciencias sociales y humanidades*. 2021 enero; 12(1): p. 50-57.
31. Digemid. Registro Nacional de Establecimientos Farmaceuticos. [Online].; 2024 [cited 2024 febrero 23. Available from: <http://serviciosweb.digemid.minsa.gob.pe/Consultas/Establecimientos>.
32. Lopez PL. Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*. 2004; 9(8): p. 69-74.
33. Jordi Casal EM. *Rev. Epidem. Med. Prev.* [Online].; 2003 [cited 2024 enero 27. Available from: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55524032/TiposMuestreo1-libre.pdf?1515813042=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTIPOS_DE_MUESTREO.pdf&Expires=1706335316&Signature=F6JD0LRYN5z84jHI2HdPibG-5z9i~Mpa0e4Sjbx~NyHKrNwSpVu8riXwi7E7-PlaPQsmKs.
34. Casas Anguita J, Repullo Labrador JR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. [Online].; 2002 [cited 2024 febrero 20. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>.
35. Gutierrez Pimentel GL, Mendoza Ventura E. Calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Villa Los Reyes-Ventanilla, 2023. Tesis pregrado. Huancayo: Universidad Roosevelt, Ciencias Farmaceuticas y Bioquimicas; 2023.
36. Rivadeneira Pacheco JL, De La Hoz Suárez AI, Barrera Argüello MV. Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*. 2020 enero; 2(4): p. 17-25.

VIII. ANEXOS

8.1. Instrumentos de recolección de información.

La recolección de información se realizó mediante una hoja de encuesta adaptada por el autor, y se efectuó un muestreo aleatorio simple por conglomerados combinado con un muestreo sistemático, utilizando solo los criterios de inclusión es decir se tomó solo en cuenta los usuarios de las boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, 2023.

Anexo 1. Cuestionario: Nivel de satisfacción de los usuarios en boticas de Chincha 2023.

El presente cuestionario fue adaptado del cuestionario propuesto por Gutiérrez et al (35).

La información obtenida en el presente cuestionario será de uso exclusivo para los fines de la presente investigación; por tanto, se sugiere a los usuarios de las boticas del distrito de Grocio Prado ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán mejorar la gestión farmacéutica en el cumplimiento de las normativas y mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario.

DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA		1	2	3	4	5
1	¿El trabajador de la botica lo atendió con mucho cuidado y precaución?					
2	¿El trabajador de la botica le brinda un trato amable y Cortes?					
3	¿El trabajador de la botica respeta la confidencialidad y actúa con discreción?					
4	¿El trabajador de la botica respeta el orden de llegada de los usuarios?					
5	¿El trabajador de botica usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado?					
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA – CIENTÍFICA		1	2	3	4	5
6	¿El trabajador de la botica le otorga, de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta?					
7	¿El trabajador de la botica le orienta sobre el uso del medicamento?					
8	¿El trabajador de la botica le dio charla educativa cuando fue atendida?					
9	¿El trabajador de la botica, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?					
10	¿El trabajador de la botica ofrece alternativas del medicamento, da informaciones preventivas tanto socioeconómico y nutricional?					
DIMENSIÓN: ENTORNO		1	2	3	4	5
11	¿Piensa que la botica está ordenada y limpia?					
12	¿La botica esta adecuadamente ventilada e iluminada?					
13	¿Las boticas presentan, avisos que facilitan su ubicación, letreros?					
14	¿Piensa que la botica, está ubicada en una zona segura en presencia de serenazgo y policía?					
15	¿Piensa que la botica tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos?					

Leyenda.

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

Anexo 2. Guía de inspección: Nivel de cumplimiento de la Buenas Prácticas Farmacéuticas en boticas de Chinchá 2023

La presente guía de inspección “Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica”, es propuesta por la DIGEMID (1).

La información obtenida en la presente guía de inspección será de uso exclusivo para los fines de la presente investigación; por tanto, se sugiere registrar la información de manera honesta en cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán mejorar la gestión farmacéutica en el cumplimiento de las normativas y mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario.

Guía de inspección de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (1).

DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		Si	No
1	¿Cuenta con un Manual de Calidad, donde constan las directrices de la Política de Calidad, aprobado por sus directivos de mayor nivel organizacional? El Manual de Calidad contiene: Misión, Visión y Organigrama		
2	Las funciones y responsabilidades del personal están claramente especificadas en las descripciones de trabajo		
3	Se han establecido e implementado procedimientos operativos estandarizados		
4	¿Las actividades contempladas en el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica son trazables y la información está disponible a la Autoridad?		
5	¿En las instalaciones del establecimiento existen muestras médicas o muestras gratuitas de productos o dispositivos en las áreas donde se realicen actividades contempladas en el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica?		
6	¿Los productos farmacéuticos o dispositivos médicos son adquiridos de los establecimientos farmacéuticos con autorización sanitaria de funcionamiento?		
7	Las instalaciones de las oficinas farmacéuticas o farmacias de los establecimientos de salud funcionan dentro de: Mercado de Abasto, Campos feriales, Grifos, Predios destinados a casa habitación.		
8	En las instalaciones de las oficinas farmacéuticas o farmacias de los establecimientos de salud se realizan: canjes de envases, rifas, sorteos, premios, ofertas u otras actividades que fomenten el uso irracional de productos y/o dispositivos?		
9	¿Cuenta con procedimientos operativos estándar para la atención de quejas y reclamos?		
10	¿se registra la atención a las Quejas y Reclamos presentados a los usuarios o pacientes, respecto a los servicios, productos y/o servicios?		
11	¿Cuenta con procedimiento operativo estándar de autoinspecciones?		
12	¿Se realizan autoinspecciones como mínimo una vez al año o cada vez que se detecte cualquier deficiencia o necesidad de acciones correctivas?		
13	¿ Se realizan informe en el caso de detectar no conformidades?		
PERSONAL		Si	No
14	¿Cuenta con un profesional Químico Farmacéutico como director técnico, colegiado y habilitado?		
15	¿El director Técnico permanece en el establecimiento durante las horas de funcionamiento?		
16	¿Cuenta con personal técnico en farmacia con la calificación y experiencia necesaria, debidamente documentada que garantice el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica?		

17	¿El desempeño del personal técnico en farmacia, está bajo la supervisión del director técnico o del profesional Químico farmacéutico Asistente?		
18	¿El personal del establecimiento recibe como parte de la inducción correspondiente entrenamiento inicial y capacitación sobre los procesos de las BPOF? ¿Cuenta con un Programa Anual de Capacitación de las BPOF? ¿En la carpeta personal de cada trabajador se deja constancia escrita de las actividades de capacitación?		
19	¿El personal mantiene una correcta higiene de sí mismo y viste uniforme adecuados y limpios:		
20	¿El personal se encuentra debidamente identificado, consignando su nombre y cargo, para la atención al paciente o usuario?		
21	¿En el manejo de sustancias de riesgo como material radiactivo, narcóticos, citotóxicos, biológicos, tóxicos, inflamables, sensibilizantes, entre otros, se proporciona formación específica, ropa e implementos de seguridad personal, de acuerdo con el instructivo y/o procedimiento de seguridad para el manejo adecuado de los mismos?		
DOCUMENTACION		Si	No
22	¿Cuenta con los siguientes libros oficiales? De Ocurrencia De Recetas, cuando realicen preparados farmacéuticos De control de estupefacientes, cuando cuenta con sustancias estupefacientes De control de psicotrópicos, cuando cuenta con sustancias psicotrópicas		
23	¿Cuenta con el siguiente material de consulta? Primeros Auxilios y emergencias toxicológicas Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica Farmacovigilancia Farmacología, farmacia y terapéutica, en el caso de brindar el servicio de seguimiento farmacoterapéutico. Otros que contribuyan al cumplimiento de las buenas practicas		
24	¿Cuenta con los siguientes documentos que son de conocimiento del personal? Manual de Calidad Los Procedimientos Operativos Estándares indican como mínimo: el título, objetivo, responsabilidades, contenido, nombres y firmas de las personas que lo elaboran, revisan y aprueban, así como fecha de emisión y validez del mismo, y están de acuerdo al procedimiento de elaboración de documentos y formatos. Procedimiento operativo estándar que contemple la elaboración, revisión, aprobación, actualización y distribución, así como las acciones a seguir ante la pérdida y/o daño total y/o parcial de los documentos Procedimiento operativo estándar de inducción al personal nuevo y capacitación permanente Procedimiento operativo estándar o normas de seguridad personal Otros que establezca la normatividad vigente para el funcionamiento de las oficinas farmacéuticas y las farmacias de los establecimientos de salud		
25	¿Las modificaciones o correcciones del documento quedan registradas (firmadas y fechadas) y permiten leer la información original? ¿Se cuenta con un listado que permita identificar las firmas del personal y siglas utilizadas?		
26	¿Los registros son realizados en forma inmediata a la actividad?		
27	¿Los documentos relacionados a las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica se archivan de forma segura y es de fácil acceso?		
INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO		Si	No
28	¿Las instalaciones se han diseñado, construido, adaptado y mantenido de acuerdo a las condiciones de almacenamiento de los productos y/o dispositivos establecidos por el fabricante?		

29	¿Se cuenta con equipamiento y materiales que aseguren el adecuado almacenamiento de productos y/o dispositivos sujetos a cadena de frío?		
30	¿La iluminación dentro del establecimiento permite que el trabajo se realice en forma apropiada y segura? ¿El cableado eléctrico cuenta con cubierta protectora? ¿La ventilación natural o artificial permite que el trabajo se realice de forma apropiada y segura? ¿Se impide la incidencia directa de la luz solar hacia los productos y/o productos?		
31	¿Las instalaciones están protegidas contra la entrada de insectos, aves, roedores y otros agentes contaminantes? ¿Cuenta con un certificado de saneamiento ambiental vigente?		
32	¿Las paredes y pisos son de fácil limpieza? ¿Las paredes se mantienen en buen estado de conservación y son resistentes, brindando las condiciones necesarias para un adecuado almacenamiento de productos y/o dispositivos? ¿Los techos impiden el paso de los rayos solares y la acumulación de calor?		
33	¿Se restringe el acceso a personas no autorizadas a las áreas internas del establecimiento? ¿Se han implementado mecanismos de seguridad para evitar el robo y la apropiación indebida de los productos y/o dispositivos que se encuentran almacenados?		
34	¿El establecimiento cuenta con las siguientes áreas debidamente separadas, equipadas, delimitadas e identificadas, permitiendo un flujo óptimo de las operaciones que evite confusiones o la contaminación de los productos y/o dispositivos?		
	* Recepción de productos.		
	* Dispensación y/o expendio.		
	* Almacenamiento.		
	* Productos controlados, cuando corresponda.		
	* Baja o rechazados.		
	* Devoluciones.		
	* Farmacotécnica cuando corresponda.		
	* Farmacovigilancia.		
	* Administrativa.		
	¿Cuenta con áreas auxiliares destinadas al cambio de uniforme y custodia de los artículos personales?		
	¿Cuenta con servicios higiénicos independientes, dotados con implementos de aseo necesarios y ventilados natural o artificialmente?		
36	Las oficinas farmacéuticas y farmacias de los establecimientos de salud, ¿disponen al menos de?		
	* Estantes, anaqueles o vitrinas.		
	* Termohigrómetro(s).		
	* Extintores con carga vigente.		
	* Materiales de limpieza.		
	* Botiquín de primeros auxilios.		
	Cuando corresponda, ¿cuenta con?		
	* Equipo de refrigeración, cajas térmicas, paquetes refrigerantes e indicadores de temperatura.		
	* Equipo de aire acondicionado.		
	* Equipo de extracción de aire.		
	* Equipo eléctrico u otro sistema alternativo.		
	* Tarimas o parihuelas de plástico, madera tratada o metal.		

	* Ventilador(es).		
	* Equipo de calefacción.		
	* Equipo deshumecedor.		
37	¿Los equipos e instrumentos usados para mantener y medir las condiciones ambientales de los productos sujetos a cadena de frío están calificados y/o calibrados?		
38	¿Los alimentos, bebidas y artículos personales están debidamente separados de las áreas donde se realizan las actividades operativas?		
	¿Se señala la prohibición de fumar dentro del establecimiento?		
39	¿En los equipos de cadena de frío se almacenan exclusivamente los productos y/o dispositivos que requieran dichas condiciones?		
	¿Cuentan con un programa regular de mantenimiento preventivo (registro de la limpieza y mantenimiento de los equipos de refrigeración)?		
40	¿Las instalaciones están limpias, desinfectadas y mantenidas de acuerdo a sus procedimientos operativos estándar?		
	¿Se registran estas operaciones?		
DE LAS BUENAS PRÁCTICAS			
BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO		Si	No
41	El diseño y equipamiento de las áreas están de acuerdo con: * Frecuencia de adquisiciones de los productos y/o dispositivos.		
42	* Rotación y volumen de almacenamiento requeridas por los productos y/o dispositivos.		
43	* Condiciones de almacenamiento requeridas por los productos y/o dispositivos: Temperatura, luz, humedad y otros.		
44	¿ Los equipos e instrumentos se encuentran en buen estado de mantenimiento? ¿ Se registra esta actividad ?		
45	¿Los productos y/o dispositivos se colocan sobre tarimas o parihuelas, estantes racks, u otros, y no directamente sobre el piso?		
46	¿Los estantes, racks, parihuelas u otros, se encuentran ubicados a una distancia de la pared y techos que permita la limpieza y ventilación?		
47	¿Los extinguidores contra incendios cuentan con carga vigente y están ubicados en un lugar visible y de fácil acceso?		
48	¿Los anaqueles, estantes o racks están asegurados para evitar la caída de los productos y/o dispositivos?		
49	¿Tienen la capacidad y resistencia suficiente para soportar su volumen y peso a fin de evitar deformaciones o accidentes?		
RECEPCIÓN		Si	No
50	¿Cuenta con procedimientos operativos estándar para la recepción de los productos farmacéuticos siguiendo su procedimiento y evidenciando el registro correspondiente, considerando como mínimo?		
	¿Se realiza la revisión de los productos y/o dispositivos, y documentos presentados por el proveedor siguiendo sus procedimientos el registro correspondiente, considerando como mínimo?		
	* Nombre del producto.		
	* Concentración y forma farmacéutica, cuando corresponda.		
	* Forma de presentación, cuando corresponda.		
	* Número o código de lote o serie.		
	* Fecha de vencimiento, cuando corresponda.		
	* Registro Sanitarios o Notificación Sanitaria Obligatoria.		
	* Cantidad solicitada y recibida.		
* Condiciones de almacenamiento, especialmente de aquellos productos sujetos a cadena de frío.			

51	¿Se registra de acuerdo al procedimiento operativo estándar de recepción la verificación de lo siguiente?		
	* Que el material del embalaje no se encuentre abierto, quebrado o húmedo, o que evidencie deterioro de producto y/o dispositivo.		
	* Que la identificación corresponda al producto y/o dispositivo, de acuerdo a los documentos presentado por el proveedor.		
	* Que el envase mediato o inmediato no se encuentre abierto, arrugado, quebrado, deformado o húmedo, y no se observen muchas manchas, perforaciones o cuerpos extraños.		
	* Que el cierre o sello del envase sea seguro y cuando lleve banda de seguridad, esta se encuentre intacta.		
52	¿El director técnico procede según su procedimiento y en concordancia con la normativa sanitaria vigente, cuando en el proceso de recepción se detectan productos y/o dispositivos presuntamente falsificados, expirados, contaminados o alterados.		
ALMACENAMIENTO		Si	No
53	¿Cuenta con procedimientos operativos estándar y las condiciones de almacenamiento (temperatura y la humedad relativa, etc.)?		
	¿Se garantizan las condiciones adecuadas para el correcto almacenamiento de los productos y/o dispositivos, considerando las condiciones especiales de temperatura, luz y humedad establecidas por el fabricante?		
	Se controla y registra la temperatura de acuerdo a los rangos establecidos por el fabricante:		
54	¿Para el caso de estupefacientes, psicotrópicos, precursores y medicamentos que los contienen, se almacenan con las medidas de seguridad y según lo establecido en el Reglamento específico?		
55	¿Se considera un sistema o mecanismos que permitan garantizar la seguridad, facilitar su ubicación y distribución de los productos y/o dispositivos en el área de almacenamiento?		
56	De acuerdo al sistema de ubicación, ¿los productos y/o dispositivos se almacenan teniendo en cuenta?		
	* Orden alfabético.		
	* Forma farmacéutica.		
	* Clase terapéutica.		
	* Otros		
	¿Existe un registro manual o electrónico que consigne el número o código de lote o serie y fecha de vencimiento de los productos y/o dispositivos, según corresponda, y que permita su verificación periódica?		
57	¿Cuenta con procedimientos operativos estandarizados e implementados para el control de existencias mediante la toma de inventarios periódicos?		
	Con que frecuencia lo realizan:		
	¿Se cuenta con el registro de los inventarios?		
58	¿Cuentan con un mecanismo digital o físico que alerte o identifique los productos y/o dispositivos próximos a expirar?		
59	¿Se establece el sistema FIFO y/o sistema FEFO a fin de minimizar el riesgo de vencimiento y asegurar una rotación de los productos y/o dispositivos y está incluido el procedimiento?		
DEVOLUCIÓN		Si	No
60	¿Se cuentan con un procedimiento operativo estándar para la devolución de producto y/o dispositivos?		
61	¿Los productos y/o dispositivos que se encuentran en el área de devolución están identificados y registrados?		

62	¿Se registran las devoluciones y sus causas?		
63	¿Se almacenan los productos y/o dispositivos devueltos de acuerdo a lo indicado en sus condiciones de almacenamiento?		
64	¿Los productos y/o dispositivos devueltos retornan al inventario disponible siempre que existe evidencia del registro previo de los productos y su estado de conservación, verificados por el director técnico o Químico Farmacéutico responsable?		
BAJA O RECHAZADOS		Si	No
65	¿Dispone o cuenta con un procedimiento operativo estándar para la baja de productos y/o dispositivos y su disposición final?		
66	¿Los productos y/o dispositivos expirados, deteriorados, contaminados, alterados en su aspecto, adulterados o con observaciones sanitarias se ubican en el área de baja o rechazados?		
67	¿La destrucción de los productos y/o dispositivos expirados, deteriorados, contaminados, alterados en su aspecto, adulterados o con otras observaciones sanitarias se realizan según su procedimiento operativo estándar, el mismo que se ajusta a las exigencias establecidas por la autoridad competente y las normas establecidas?		
BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN		Si	No
68	¿Se cumple las Buenas Prácticas de Dispensación de manera integral y en concordancia con la normatividad relacionada con la actividad farmacéutica en general, respetando el derecho de los usuarios a su intimidad y confidencialidad?		
69	¿En el acto de dispensación se cumple con las normas legales vigentes y tienen presente los deberes éticos y profesionales con el paciente y el debido respeto entre los profesionales de la salud?		
70	¿Se actúa con seguridad que brinda el respaldo científico?		
71	¿El Químico Farmacéutico es responsable de la adecuada dispensación de los productos y/o dispositivos, contribuyendo con la calidad, seguridad y eficacia de estos?		
72	¿El Químico farmacéutico realiza la adecuada gestión del suministro y el uso racional de los productos y/o dispositivos contribuyendo con el acceso?		
73	¿El personal técnico en farmacia que realiza tareas de expendio está bajo la supervisión profesional Químico Farmacéutico?		
74	¿El Director Técnico, propietario y/o representante legal del establecimiento verifica que el personal técnico en farmacia no realiza actos relacionados a la dispensación u ofrece al paciente o usuario alternativas al medicamento prescrito?		
	¿Cuenta con procedimiento operativo estándar en dispensación?		
	¿En el proceso de dispensación se consideran las siguientes actividades realizadas por el Químico Farmacéutico?		
	* Recepción y validación de la receta.		
	* Análisis e interpretación de la prescripción.		
	* Preparación y selección de los productos para su entrega.		
	* Entrega de los productos e información por el dispensador.		
* Registros, cuando corresponda.			
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA		Si	No
75	¿La dispensación de los productos y/o productos de venta bajo receta se circunscriben a la receta que se presenta con letra clara, legible, y sin enmendaduras?		

76	¿La dispensación y el expendio de los productos y/o dispositivos se efectúan de acuerdo a la condición de venta que se establece en el registro Sanitario y que se consigna en el rotulado del producto y/o dispositivo?		
77	¿Se verifica antes de la dispensación, que en la receta se consigna como mínimo la siguiente información?		
	a) Nombre y número de colegiatura del profesional que le prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud (impreso o sellado).		
	b) Nombre, apellidos y edad del paciente.		
	c) Denominación Común Internacional (DCI) y opcionalmente el nombre de la marca, si lo tuviere.		
	d) Concentración del Ingrediente Farmacéutico Activo-IFA.		
	e) Forma farmacéutica.		
	f) Unidad de dosis, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.		
	g) Vía de administración.		
	h) Indicaciones		
	i) Información dirigida al profesional Químico Farmacéutico que el facultativo estime pertinente.		
j) Lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta y firma del facultativo que prescribe.			
78	¿Se verifica antes de la dispensación, que en la receta que incluye dispositivos médicos, además de los literales a), b), i) y j) del numeral 7?5.2.9 del Manual, consigna el nombre o denominación del dispositivo médico (adicionalmente podría consignar modelo, código u otra característica)?		
79	¿El Químico Farmacéutico en base a la validación de la receta, decide la dispensación o no de los productos y/o dispositivos, y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor?		
	¿En caso de no atención, se comunica al paciente sobre el problema detectado, ciudadano de no cuestionar la actuación de otros profesionales de la salud?		
80	¿Se verifica que la receta que incluye sustancias sujetas a fiscalización sanitaria se ajuste a las condiciones particulares que determine su norma específica?		
81	¿Vencido el plazo de validez de la receta fijado por el prescriptor, se dispensa o expende contra su presentación, algún producto y/o dispositivo de venta bajo receta médica?		
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA		Si	No
82	¿El análisis e interpretación de la receta incluye la lectura de la prescripción correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de dosis en función al estado y situación particular del paciente, correcto cálculo de dosis, cantidad a entregar de producto identificación de posibles interacciones y duplicidad terapéutica?		
	¿Si existen dudas sobre la prescripción, el Químico Farmacéutica lo resuelve a través de una interconsulta con el prescriptor?		
83	¿El análisis e interpretación de la receta es realizado de manera exclusiva por el profesional Químico Farmacéutico?		
	¿El profesional químico farmacéutico, tiene en cuenta?		
	* El uso concomitante de otros productos farmacéuticos.		
	* El uso de medicamentos durante el embarazo.		
	* El uso de medicamentos durante la lactancia.		
	* Presencia alergias.		
	* Contraindicaciones con enfermedades o problemas de salud.		

	* Interacciones con otros productos farmacéuticos.		
	* Duplicables.		
	* Otros		
PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA		Si	No
84	¿La preparación y selección de los productos y/dispositivos para su entrega al paciente comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas?		
85	¿Para la correcta selección de los productos y/o dispositivos, se realiza la lectura cuidadosa del rotulado, asegurando que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica, la vía de administración y la presentación del mismo corresponde a los prescrito?		
	¿Antes de su entrega, se comprueba que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases inmediatos se encuentren en buenas condiciones?		
	¿El rotulado del envase mediato e inmediato corresponde al mismo producto y/o dispositivo y cumple con las especificaciones establecidas en las normas correspondientes?		
	¿En el caso de los dispositivos médicos se verificar el nombre o denominación del dispositivo médico, marca, modelo, código u otras características específicas?		
86	¿Para el conteo de las tabletas o cápsulas a granel se utilizan materiales adecuados (guantes, contadores manuales, entre otros) evitando el contacto directo con las manos del personal con el producto?		
87	Los productos farmacéuticos a dispensarse o expenderse en unidades inferiores al contenido del envase primario, ¿se entregan en envases que consignen por lo menos la siguiente información?		
	* Nombre y dirección del establecimiento.		
	* Nombre del producto.		
	* Nombre del laboratorio fabricante.		
	* Concentración del principio activo.		
	* Vía de administración.		
	* Número de lote.		
	* Fecha de vencimiento.		
	¿Los productos permanecen o se conservan en sus envases originales?		
¿Se conserva hasta el final en los blíster o folios, la sección en la que se encuentra consignada el número de lote y fecha de vencimiento?			
88	¿Se muestra el envase original del producto o dispositivo dispensado por unidad, a solicitud del usuario?		
89	¿Se acondicionan los productos y/o dispositivos de manera segura para su conservación y traslado respetando la cadena de frío?		
ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACION POR EL DISPENSADOR		Si	No
90	¿Se entregan los productos y/o dispositivos al paciente o usuario con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente?		
91	¿Los pacientes son tratados con respeto y se mantiene la confidencialidad e intimidad cuando se dispensan ciertos tipos de medicamentos o se trata de ciertas patologías?		
92	¿El Químico Farmacéutico brinda información y orienta al paciente sobre el uso adecuado del producto y/o dispositivo, administración, dosis, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de la conservación?		
93	¿Se asegura que el paciente comprenda la información, orientación e instrucciones brindadas, y siempre que sea posible, se solicita que el paciente repita las instrucciones brindadas?		

94	¿Se incide en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los productos? ¿Se informa lo siguiente?		
	Cuando tomar el medicamento, en relación a los medicamentos y a otros medicamentos.		
	Cómo tomar o aplicar el medicamento		
	Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación		
95	¿Si se estima conveniente y en las condiciones necesarias, se propone al paciente o a su representante el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, en base a su aceptación del servicio y cumpliendo con las Buenas Prácticas correspondientes?		
96	¿Cuándo se entrega parcialmente el producto y/o dispositivo prescrito, se coloca en el reverso de la receta médica, las unidades dispensadas por el establecimiento, consignando el sello del establecimiento y firma del profesional Químico Farmacéutico?		
97	Cuando se ofrece al usuario alternativas de productos farmacéuticos ¿El Químico Farmacéutico deja constancia de este hecho registrándolo en el dorso de la receta según la siguiente información?		
	Nombre del producto alternativo dispensado.		
	Nombre del laboratorio fabricante.		
	Fecha de dispensación.		
98	Firma y sello del dispensador.		
	¿El Químico Farmacéutico tiene acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos, dispositivos y su utilización, impresa o digital?		
REGISTROS		Si	No
99	¿En el caso de la dispensación de una receta de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria, se registra en el libro oficial correspondiente, y se ciñe a los requerimientos y exigencias de la normatividad específica?		
100	Cuando se dispensan preparados farmacéuticos. ¿Se coloca la receta?		
	El sello del establecimiento		
	El nombre de la persona que elaboro el preparado		
	La fecha de preparación		
	¿La receta es copiada en el libro de recetas del establecimiento dispensador en orden correlativo y cronológico?		
BUENAS PRACTICAS DE FARMACOVIGILANCIA		Si	No
101	Las Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, están orientadas principalmente a la:		
	Identificación del riesgo		
	Gestión del riesgo		
102	¿El director técnico implementa y desarrolla las actividades relacionadas a la farmacovigilancia?		
103	¿Cuenta con procedimientos operativos estandarizados impresos o en formato digital que describan los procesos de detección, notificación, registro y envío de la Sospecha de Reacción Adversa (SRA)?		
104	¿Se tiene acceso a literatura científica actualizada e independiente sobre los productos farmacéuticos, en formato impreso o digital?		
	¿Se brinda al paciente o usuario información adecuada sobre las reacciones adversas?		
105	¿Se cuenta con formatos aprobados por la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM) para la notificación de SRA a medicamentos u otros productos farmacéuticos?		

8.2. Validación de Instrumentos

Ficha de validación de instrumentos de investigación

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-2023.

La presente ficha es aplicable para la validación del cuestionario: “Nivel de satisfacción de los usuarios en boticas de Chincha 2023”.

Investigador: Mg. Luis Alberto Diaz Sánchez Grado académico: Magister en Salud

Criterio	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					✓
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 100 %

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma del Experto

Luis Alberto Diaz Sanchez
G.F. Luis A. Diaz Sanchez
CQFP. 04482

Ficha de validación de instrumentos de investigación

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-2023.

La presente ficha es aplicable para la validación del cuestionario: “Nivel de satisfacción de los usuarios en boticas de Chincha 2023”.

Investigador: Mg. Carina Luz Castro Geldres

Grado académico: Magister en Farmacia y Bioquímica – Mención en Gestión y Atención Farmacéutica

Criterio	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					✓
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 100 %

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Q.F. Carina Castro Geldres
 C.O.F.P. 07508
 HOSPITAL IV AGUSTO HERNANDEZ MENDOZA

Ficha de validación de instrumentos de investigación

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-2023.

La presente ficha es aplicable para la validación del cuestionario: “Nivel de satisfacción de los usuarios en boticas de Chincha 2023”.

Investigador: Dr. Julio José Peña Galindo

Grado académico: Doctor en salud Pública

Criterio	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					✓
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



PROMEDIO: 100 %


 Firma del Dr. J. J. PEÑA GALINDO
 CP# 24218

8.3. Confiabilidad del Instrumento

Para evaluar estadísticamente la confiabilidad de las preguntas del cuestionario para los datos para desarrollar el estudio sobre: “Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-2023.”, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Se aplicó a 20 usuarios de las Boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha.

Se utilizó el programa estadístico Minitab 19.0.

Ho: El indicador Alfa de Cronbach = 0

H1: El indicador de Alfa de Cronbach \neq 0

$\alpha = 0,05$

Resumen de los casos

Casos	n	%
Validos	20	100%
Excluidos *	0	0%
Total	20	100%

Estadística de confiabilidad para el cuestionario de “Satisfacción del usuario”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.8421	20

El instrumento aplicado para la variable “Satisfacción del usuario” tiene un alto grado de confiabilidad.

El instrumento aplicado para la variable “Nivel de cumplimiento de buenas practicas de oficina farmacéutica” al ser un instrumento elaborado por expertos de DIGEMID. No requieren validación de expertos, ni informe de confiabilidad.

8.4. Matriz de Consistencia

Título: Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-2023.

Problema General	Objetivo general	Hipótesis General	Variables y Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación existente entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de la satisfacción del usuario en las boticas Chincha-2023?	Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.	Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.	VI: Cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica <ul style="list-style-type: none"> - sistema de aseguramiento de la calidad - personal - documentación - infraestructura, mobiliario y equipamiento - buenas prácticas 	Tipo de investigación Básica Nivel de investigación Correlacional Diseño de investigación No experimental de corte transversal Población La población estará representada por las boticas con autorización sanitaria de funcionamiento por DIGEMID en el distrito de Grocio Prado en la Provincia de Chincha.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VD: Satisfacción del usuario. <ul style="list-style-type: none"> - Humanística - Tecnológica - científica - Entorno 	Muestra La muestra estará conformada por 9 boticas con
¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y de la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023?	Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.	Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión del sistema de aseguramiento de la calidad y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.		
¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y de la satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023?	Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.	Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión personal y de satisfacción del usuario en las boticas de Chincha-2023.		

<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y de la satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023?</p>	<p>Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y de satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023.</p>	<p>Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de documentación y de satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023.</p>		<p>autorización sanitaria de funcionamiento por DIGEMID del distrito de Grocio Prado en la Provincia de Chíncha. Y 90 usuarios de las boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chíncha.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión infraestructura, mobiliario y equipamiento y de la satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023?</p>	<p>Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y de satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023.</p>	<p>Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento y de satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de buenas prácticas y de la satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023?</p>	<p>Identificar la relación entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de las buenas prácticas y de satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023.</p>	<p>Existe relación directa entre el nivel de cumplimiento de la dimensión de las buenas prácticas y de satisfacción del usuario en las boticas de Chíncha-2023.</p>		

8.5. Base de datos.

Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica.

	DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD													PERSONAL							DOCUMENTACION						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
BOTICA 1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1
BOTICA 2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1
BOTICA 3	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
BOTICA 4	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
BOTICA 5	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1
BOTICA 6	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1
BOTICA 7	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
BOTICA 8	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
BOTICA 9	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1

	INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO																										
	28	29	30	31	32	33	34	35										36									
BOTICA 1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	
BOTICA 2	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0
BOTICA 3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
BOTICA 4	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0
BOTICA 5	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0
BOTICA 6	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
BOTICA 7	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
BOTICA 8	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
BOTICA 9	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0

	INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO					BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO									RECEPCION											
	36					37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50							
BOTICA 1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BOTICA 2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BOTICA 3	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BOTICA 4	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BOTICA 5	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BOTICA 6	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BOTICA 7	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BOTICA 8	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BOTICA 9	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0

	RECEPCION					ALMACENAMIENTO										DEVOLUCIÓN									
	51					52	53			54	55	56			57		58	59	60	61	62	63	64		
BOTICA 1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	M	1	1	1	0	0	0	0	0
BOTICA 2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	Q	1	1	0	0	0	0	0	0
BOTICA 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1
BOTICA 4	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	M	1	1	1	0	0	0	0	0
BOTICA 5	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	S	0	1	1	0	0	0	0	0
BOTICA 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	S	1	1	1	1	1	1	1	1
BOTICA 7	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	S	1	1	1	0	0	0	0	0
BOTICA 8	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	B	0	1	1	0	0	0	0	0
BOTICA 9	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	Q	0	1	1	0	0	0	0	0

	PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA					ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACION POR EL DISPENSADOR													REGISTROS				BUENAS PRACTICAS DE FARMACOVIGILANCIA							
	87			88	89	90	91	92	93	94			95	96	97			98	99	100				101	102	103	104	105		
BOTICA 1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
BOTICA 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
BOTICA 3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
BOTICA 4	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
BOTICA 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
BOTICA 6	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
BOTICA 7	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
BOTICA 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
BOTICA 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0

Satisfacción del usuario

	<i>DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA</i>					<i>DIMENSIÓN: TECNOLÒGICA – CIEN TÍFICA</i>					<i>DIMENSIÓN: ENTORNO</i>				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15
ENCUESTA 1	5	5	3	3	4	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2
ENCUESTA 2	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
ENCUESTA 3	4	3	4	4	4	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3
ENCUESTA 4	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
ENCUESTA 5	4	4	3	4	4	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2
ENCUESTA 6	4	3	3	5	5	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3
ENCUESTA 7	4	4	5	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
ENCUESTA 8	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
ENCUESTA 9	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1
ENCUESTA 10	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2
ENCUESTA 11	4	5	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTA 12	4	5	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTA 13	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 14	4	5	3	4	4	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1
ENCUESTA 15	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTA 16	3	3	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
ENCUESTA 17	4	5	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	1	1
ENCUESTA 18	3	3	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
ENCUESTA 19	4	4	5	3	3	2	2	2	3	4	1	1	1	2	2
ENCUESTA 20	4	5	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
ENCUESTA 21	2	5	4	5	3	3	4	4	3	4	1	1	1	1	2
ENCUESTA 22	4	5	3	5	4	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 23	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	1	1	1	1	1
ENCUESTA 24	3	5	3	4	4	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
ENCUESTA 25	3	5	5	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3
ENCUESTA 26	5	4	3	5	4	1	3	4	4	3	1	1	2	3	2
ENCUESTA 27	3	5	5	4	2	1	4	4	4	3	1	1	1	3	3
ENCUESTA 28	4	4	4	3	4	1	5	5	5	5	1	1	1	1	3
ENCUESTA 29	5	3	5	3	3	2	3	3	4	4	1	1	1	3	4
ENCUESTA 30	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	1	1	1	5	4
ENCUESTA 31	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2
ENCUESTA 32	4	3	5	5	3	1	1	3	2	4	2	2	4	4	2
ENCUESTA 33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	4	4
ENCUESTA 34	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	5	5	1
ENCUESTA 35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3
ENCUESTA 36	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2
ENCUESTA 37	4	5	3	5	2	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3
ENCUESTA 38	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	5	3
ENCUESTA 39	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	5	5	4
ENCUESTA 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2

ENCUESTA 41	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
ENCUESTA 42	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
ENCUESTA 43	5	4	5	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
ENCUESTA 44	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2
ENCUESTA 45	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
ENCUESTA 46	5	3	5	4	5	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 47	2	3	4	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 48	4	4	4	5	3	1	2	2	2	3	1	1	1	3	3
ENCUESTA 49	4	3	5	4	3	1	3	3	4	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 50	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
ENCUESTA 51	5	4	5	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2
ENCUESTA 52	3	2	3	2	3	4	4	4	4	5	1	1	2	2	2
ENCUESTA 53	5	3	5	3	4	2	4	4	4	4	2	1	1	1	4
ENCUESTA 54	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2
ENCUESTA 55	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	1	1	2	1	1
ENCUESTA 56	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	1	1	2	2	2
ENCUESTA 57	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	1	2	1	1	1
ENCUESTA 58	4	3	4	5	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1
ENCUESTA 59	3	3	3	1	4	2	4	4	4	4	1	1	1	1	1
ENCUESTA 60	4	5	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
ENCUESTA 61	4	3	5	5	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2
ENCUESTA 62	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3
ENCUESTA 63	4	3	5	4	5	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2
ENCUESTA 64	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3
ENCUESTA 65	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2
ENCUESTA 66	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1
ENCUESTA 67	3	2	3	2	2	1	1	1	2	3	1	2	1	3	2
ENCUESTA 68	5	4	5	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
ENCUESTA 69	3	3	4	5	4	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 70	5	4	5	4	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1
ENCUESTA 71	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
ENCUESTA 72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTA 73	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
ENCUESTA 74	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTA 75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
ENCUESTA 76	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTA 77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
ENCUESTA 78	5	4	3	5	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
ENCUESTA 79	4	4	5	3	5	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1
ENCUESTA 80	5	5	4	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 81	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1
ENCUESTA 82	3	5	4	5	4	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 83	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 84	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1
ENCUESTA 85	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1

ENCUESTA 86	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2
ENCUESTA 87	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
ENCUESTA 88	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2
ENCUESTA 89	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2
ENCUESTA 90	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2



Universidad Nacional "SAN LUIS GONZAGA"
Facultad de Farmacia y Bioquímica
Comisión de Grados Académicos y Títulos Profesionales



FORMATO N°06

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR DE TESIS

Ica, 27 de marzo de 2024.

Señor(a)

Dr. Felipe Artemio Surco Laos

Decano (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica
Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"

Presente.

De mi consideración:

Previo cordial saludo, por intermedio de la presente hago de su conocimiento que, en mi condición de ASESOR de la TESIS titulada "Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica y de satisfacción del usuario en boticas de Chincha-2023", presentada por el asesorado. Bach. FLAVIO ANDRÉS PAITAN ALVAREZ, para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico, ésta se encuentra en condiciones aptas para su presentación y sustentación de acuerdo al reglamento vigente, por lo que doy mi CONFORMIDAD. Así mismo asumo mi responsabilidad de asesor, indicando que he tenido cuidado de preservar los estándares de calidad correspondientes, de prevenir el plagio y proteger los derechos de autor, de acuerdo al D. L. N. ° 822- Ley sobre el Derecho de Autor. Asimismo, declaro tener conocimiento de los efectos legales y administrativos que se deriven del incumplimiento o falsedad de la presente declaración, previsto en el artículo 411 del Código Penal y del artículo 32.3 de la Ley 27444, Ley de procedimiento Administrativo General.

Lo que informo a Usted para la continuación de los trámites correspondientes.

Ica, 27 de marzo del 2024

Eleuterio Juan García Muñoz
Asesor(a)

Nombres y Apellidos: Eleuterio Juan García Muñoz
Correo Institucional juan.garcia@unica.edu.pe
Celular 971566274

8.6. Registro de información en los instrumentos de recolección de datos.

Instrumentos de recolección de información.

La recolección de información se realizó mediante una hoja de encuesta adaptada por el autor, y se efectuó un muestreo aleatorio simple por conglomerados combinado con un muestreo sistemático, utilizando solo los criterios de inclusión es decir se tomó solo en cuenta los usuarios de las boticas del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha, 2023.

Anexo 1. Cuestionario: Nivel de satisfacción de los usuarios en boticas de Chincha 2023.

El presente cuestionario fue adaptado del cuestionario propuesto por Gutiérrez et al (35).

La información obtenida en el presente cuestionario será de uso exclusivo para los fines de la presente investigación; por tanto, se sugiere a los usuarios de las boticas del distrito de Grocio Prado ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán mejorar la gestión farmacéutica en el cumplimiento de las normativas y mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario.

DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA		1	2	3	4	5
1	¿El trabajador de la botica lo atendió con mucho cuidado y precaución?		X			
2	¿El trabajador de la botica le brinda un trato amable y Cortez?		X			
3	¿El trabajador de la botica respeta la confidencialidad y actúa con discreción?		X			
4	¿El trabajador de la botica respeta el orden de llegada de los usuarios?		X			
5	¿El trabajador de botica usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado)?			X		
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA – CIENTÍFICA		1	2	3	4	5
6	¿El trabajador de la botica le otorga, de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta?		X			
7	¿El trabajador de la botica le orienta sobre el uso del medicamento?			X		
8	¿El trabajador de la botica le dio charla educativa cuando fue atendida?			X		
9	¿El trabajador de la botica, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?			X		
10	¿El trabajador de la botica ofrece alternativas del medicamento, da informaciones preventivas tanto socioeconómico y nutricional?			X		
DIMENSIÓN: ENTORNO		1	2	3	4	5
11	¿Piensa que la botica está ordenado y limpio?			X		
12	¿La botica esta adecuadamente ventilada e iluminada?			X		
13	¿La botica presentan, avisos que facilitan su ubicación, letreros?		X			
14	¿Piensa que la botica, está ubicado en una zona segura en presencia de serenazgo y policía?		X			
15	¿Piensa que la botica tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos?		X			

Leyenda.

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

Anexo 2. Guía de inspección: Nivel de cumplimiento de la Buenas Prácticas Farmacéuticas en boticas de Chincha 2023.

La presente guía de inspección “Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica”, es propuesta por la DIGEMID (1).

La información obtenida en la presente guía de inspección será de uso exclusivo para los fines de la presente investigación; por tanto, se sugiere registrar la información de manera honesta en cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán mejorar la gestión farmacéutica en el cumplimiento de las normativas y mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario.

Guía de inspección de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (1).

DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		Si	No
1	¿Cuenta con un Manual de Calidad, donde constan las directrices de la Política de Calidad, aprobado por sus directivos de mayor nivel organizacional? El Manual de Calidad contiene: Misión, Visión y Organigrama		X
2	Las funciones y responsabilidades del personal están claramente especificadas en las descripciones de trabajo		X
3	Se han establecido e implementado procedimientos operativos estandarizados	X	
4	¿Las actividades contempladas en el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica son trazables y la información está disponible a la Autoridad?		X
5	¿En las instalaciones del establecimiento existen muestras medicas o muestras gratuitas de productos o dispositivos en las áreas donde se realicen actividades contempladas en el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica?		X
6	¿Los productos farmacéuticos o dispositivos médicos son adquiridos de los establecimientos farmacéuticos con autorización sanitaria de funcionamiento?	X	
7	Las instalaciones de las oficinas farmacéuticas o farmacias de los establecimientos de salud funcionan dentro de: Mercado de Abasto, Campos feriales, Grifos, Predios destinados a casa habitación.		X
8	En las instalaciones de las oficinas farmacéuticas o farmacias de los establecimientos de salud se realizan: canjes de envases, rifas, sorteos, premios, ofertas u otras actividades que fomenten el uso irracional de productos y/o dispositivos?		X
9	¿Cuenta con procedimientos operativos estándar para la atención de quejas y reclamos		X
10	¿se registra la atención a las Quejas y Reclamos presentados a los usuarios o pacientes, respecto a los servicios, productos y/o servicios?		X
11	¿Cuenta con procedimientos operativo estándar de autoinspecciones?		X
12	¿Se realizan autoinspecciones como mínimo una vez al año o cada vez que se detecte cualquier deficiencia o necesidad de acciones correctivas?		X
13	¿ Se realizan Informe en el caso de detectar no conformidades?		X
PERSONAL		Si	No
14	¿Cuenta con un profesional Químico Farmacéutico como director técnico, colegiado y habilitado?	X	
15	¿El director Técnico permanece en el establecimiento durante las horas de funcionamiento?	X	
16	¿Cuenta con personal técnico en farmacia con la calificación y experiencia necesaria, debidamente documentada que garantice el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica?	X	
17	¿El desempeño del personal técnico en farmacia, está bajo la supervisión del director técnico o del profesional Químico farmacéutico Asistente?	X	
18	¿El personal del establecimiento recibe como parte de la inducción correspondiente entrenamiento inicial y capacitación sobre los procesos de las		X

	BPOF? ¿Cuenta con un Programa Anual de Capacitación de las BPOF? ¿En la carpeta personal de cada trabajador se deja constancia escrita de las actividades de capacitación?		X
19	¿El personal mantiene una correcta higiene de sí mismo y viste uniforme adecuados y limpios:		X
20	¿El personal se encuentra debidamente identificado, consignando su nombre y cargo, para la atención al paciente o usuario?	X	
21	¿En el manejo de sustancias de riesgo como material radiactivo, narcóticos, citotóxicos, biológicos, tóxicos, inflamables, sensibilizantes, entre otros, se proporciona formación específica, ropa e implementos de seguridad personal, de acuerdo con el instructivo y/o procedimiento de seguridad para el manejo adecuado de los mismos?	X	
DOCUMENTACION		Si	No
22	¿Cuenta con los siguientes libros oficiales? De Ocurrencia De Recetas, cuando realicen preparados farmacéuticos De control de estupefacientes, cuando cuenta con sustancias estupefacientes De control de psicotrópicos, cuando cuenta con sustancias psicotrópicas	X	
23	¿Cuenta con el siguiente material de consulta? Primeros Auxilios y emergencias toxicológicas Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica Farmacovigilancia Farmacología, farmacia y terapéutica, en el caso de brindar el servicio de seguimiento farmacoterapéutico. Otros que contribuyan al cumplimiento de las buenas practicas		X
24	¿Cuenta con los siguientes documentos que son de conocimiento del personal? Manual de Calidad Los Procedimientos Operativos Estándares indican como mínimo: el título, objetivo, responsabilidades, contenido, nombres y firmas de las personas que lo elaboran, revisan y aprueban, así como fecha de emisión y validez del mismo, y están de acuerdo al procedimiento de elaboración de documentos y formatos. Procedimiento operativo estándar que contemple la elaboración, revisión, aprobación, actualización y distribución, así como las acciones a seguir ante la pérdida y/o daño total y/o parcial de los documentos Procedimiento operativo estándar de inducción al personal nuevo y capacitación permanente Procedimiento operativo estándar o normas de seguridad personal Otros que establezca la normatividad vigente para el funcionamiento de las oficinas farmacéuticas y las farmacias de los establecimientos de salud		X
25	¿Las modificaciones o correcciones del documento quedan registradas (firmadas y fechadas) y permiten leer la información original? ¿Se cuenta con un listado que permita identificar las firmas del personal y siglas utilizadas?	X	
26	¿Los registros son realizados en forma inmediata a la actividad?	X	
27	¿Los documentos relacionados a las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica se archivan de forma segura y es de fácil acceso?	X	
INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO		Si	No
28	¿Las instalaciones se han diseñado, construido, adaptado y mantenido de acuerdo a las condiciones de almacenamiento de los productos y/o dispositivos establecidos por el fabricante?	X	
29	¿Se cuenta con equipamiento y materiales que aseguren el adecuado almacenamiento de productos y/o dispositivos sujetos a cadena de frío?		X
30	¿La iluminación dentro del establecimiento permite que el trabajo se realice en forma apropiada y segura?	X	

	¿El cableado eléctrico cuenta con cubierta protectora? ¿La ventilación natural o artificial permite que el trabajo se realice de forma apropiada y segura? ¿Se impide la incidencia directa de la luz solar hacia los productos y/o productos?	X	
31	¿Las instalaciones están protegidas contra la entrada de insectos, aves, roedores y otros agentes contaminantes? ¿Cuenta con un certificado de saneamiento ambiental vigente?	X	
32	¿Las paredes y pisos son de fácil limpieza? ¿Las paredes se mantienen en buen estado de conservación y son resistentes, brindando las condiciones necesarias para un adecuado almacenamiento de productos y/o dispositivos? ¿Los techos impiden el paso de los rayos solares y la acumulación de calor?	X	
33	¿Se restringe el acceso a personas no autorizadas a las áreas internas del establecimiento? ¿Se han implementado mecanismos de seguridad para evitar el robo y la apropiación indebida de los productos y/o dispositivos que se encuentran almacenados?	X	
34	¿El establecimiento cuenta con las siguientes áreas debidamente separadas, equipadas, delimitadas e identificadas, permitiendo un flujo óptimo de las operaciones que evite confusiones o la contaminación de los productos y/o dispositivos?		X
	* Recepción de productos.		X
	* Dispensación y/o expendio.	X	
	* Almacenamiento.	X	
	* Productos-controlados, cuando corresponda.	X	
	* Baja o rechazados.	X	
	* Devoluciones.		X
	* Farmacotécnia cuando corresponda.		X
	* Farmacovigilancia.		X
	* Administrativa.	X	
	¿Cuenta con áreas auxiliares destinadas al cambio de uniforme y custodia de los artículos personales?		X
	¿Cuenta con servicios higiénicos independientes, dotados con implementos de aseo necesarios y ventilados natural o artificialmente?	X	
36	Las oficinas farmacéuticas y farmacias de los establecimientos de salud, ¿disponen al menos de?		
	* Estantes, anaqueles o vitrinas.	X	
	* Termohigrómetro(s).	X	
	* Extintores con carga vigente.		X
	* Materiales de limpieza.	X	
	* Botiquín de primeros auxilios.		X
	Cuando corresponda, ¿cuenta con?		
	* Equipo de refrigeración, cajas térmicas, paquetes refrigerantes e indicadores de temperatura.		X
	* Equipo de aire acondicionado.		X
	* Equipo de extracción de aire.		X
	* Equipo electrógeno u otro sistema alternativo.		X
	* Tarimas o parihuelas de plástico, madera tratada o metal.		X
	* Ventilador(es).	X	
	* Equipo de calefacción.		X
	* Equipo deshumecedor.		X

37	¿Los equipos e instrumentos usados para mantener y medir las condiciones ambientales de los productos sujetos a cadena de frío están calificados y/o calibrados?		X
38	¿Los alimentos, bebidas y artículos personales están debidamente separados de las áreas donde se realizan las actividades operativas?		X
	¿Se señala la prohibición de fumar dentro del establecimiento?		X
39	¿En los equipos de cadena de frío se almacenan exclusivamente los productos y/o dispositivos que requieran dichas condiciones?		X
	¿Cuentan con un programa regular de mantenimiento preventivo (registro de la limpieza y mantenimiento de los equipos de refrigeración)?		X
40	¿Las instalaciones están limpias, desinfectadas y mantenidas de acuerdo a sus procedimientos operativos estándar?	X	
	¿Se registran estas operaciones?	X	
DE LAS BUENAS PRÁCTICAS		Si	No
BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO			
41	El diseño y equipamiento de las áreas están de acuerdo con: * Frecuencia de adquisiciones de los productos y/o dispositivos.	X	
42	* Rotación y volumen de almacenamiento requeridas por los productos y/o dispositivos.	X	
43	* Condiciones de almacenamiento requeridas por los productos y/o dispositivos: Temperatura, luz, humedad y otros.	X	
44	¿Los equipos e instrumentos se encuentran en buen estado de mantenimiento? ¿Se registra esta actividad?	X	
45	¿Los productos y/o dispositivos se colocan sobre tarimas o parihuelas, estantes racks, u otros, y no directamente sobre el piso?		X
46	¿Los estantes, racks, parihuelas u otros, se encuentran ubicados a una distancia de la pared y techos que permita la limpieza y ventilación?	X	
47	¿Los extinguidores contra incendios cuentan con carga vigente y están ubicados en un lugar visible y de fácil acceso?		X
48	¿Los anaqueles, estantes o racks están asegurados para evitar la caída de los productos y/o dispositivos?	X	
49	¿Tienen la capacidad y resistencia suficiente para soportar su volumen y peso a fin de evitar deformaciones o accidentes?	X	
RECEPCIÓN		Si	No
50	¿Cuenta con procedimientos operativos estándar para la recepción de los productos farmacéuticos siguiendo su procedimiento y evidenciando el registro correspondiente, considerando como mínimo?	X	
	¿Se realiza la revisión de los productos y/o dispositivos, y documentos presentados por el proveedor siguiendo sus procedimientos el registro correspondiente, considerando como mínimo?	X	
	* Nombre del producto.	X	
	* Concentración y forma farmacéutica, cuando corresponda.	X	
	* Forma de presentación, cuando corresponda.	X	
	* Número o código de lote o serie.	X	
	* Fecha de vencimiento, cuando corresponda.	X	
	* Registro Sanitarios o Notificación Sanitaria Obligatoria.	X	
	* Cantidad solicitada y recibida.	X	
	* Condiciones de almacenamiento, especialmente de aquellos productos sujetos a cadena de frío.		X
51	¿Se registra de acuerdo al procedimiento operativo estándar de recepción la verificación de lo siguiente?		X

	* Que el material del embalaje no se encuentre abierto, quebrado o húmedo, o que evidencie deterioro de producto y/o dispositivo.		X
	* Que la identificación corresponda al producto y/o dispositivo, de acuerdo a los documentos presentado por el proveedor.		X
	* Que el envase mediano o inmediato no se encuentre abierto, arrugado, quebrado, deformado o húmedo, y no se observen muchas manchas, perforaciones o cuerpos extraños.		X
	* Que el cierre o sello del envase sea seguro y cuando lleve banda de seguridad, esta se encuentre intacta.		X
52	¿El director técnico procede según su procedimiento y en concordancia con la normativa sanitaria vigente, cuando en el proceso de recepción se detectan productos y/o dispositivos presuntamente falsificados, expirados, contaminados o alterados.		X
ALMACENAMIENTO		Si	No
53	¿Cuenta con procedimientos operativos estándar y las condiciones de almacenamiento (temperatura y la humedad relativa, etc.)?	X	
	¿Se garantizan las condiciones adecuadas para el correcto almacenamiento de los productos y/o dispositivos, considerando las condiciones especiales de temperatura, luz y humedad establecidas por el fabricante?	X	
	Se controla y registra la temperatura de acuerdo a los rangos establecidos por el fabricante:	X	
54	¿Para el caso de estupefacientes, psicotrópicos, precursores y medicamentos que los contienen, se almacenan con las medidas de seguridad y según lo establecido en el Reglamento específico?	X	
55	¿Se considera un sistema o mecanismos que permitan garantizar la seguridad, facilitar su ubicación y distribución de los productos y/o dispositivos en el área de almacenamiento?	X	
56	De acuerdo al sistema de ubicación, ¿los productos y/o dispositivos se almacenan teniendo en cuenta?		
	* Orden alfabético.	X	
	* Forma farmacéutica.		X
	* Clase terapéutica.		X
	* Otros		X
	¿Existe un registro manual o electrónico que consigne el número o código de lote o serie y fecha de vencimiento de los productos y/o dispositivos, según corresponda, y que permita su verificación periódica?	X	
57	¿Cuenta con procedimientos operativos estandarizados e implementados para el control de existencias mediante la toma de inventarios periódicos?	X	
	Con que frecuencia lo realizan:		
	¿Se cuenta con el registro de los inventarios?	X	
58	¿Cuentan con un mecanismo digital o físico que alerte o identifique los productos y/o dispositivos próximos a expirar?	X	
59	¿Se establece el sistema FIFO y/o sistema FEFO a fin de minimizar el riesgo de vencimiento y asegurar una rotación de los productos y/o dispositivos y está incluido el procedimiento?	X	
DEVOLUCIÓN		Si	No
60	¿Se cuentan con un procedimiento operativo estándar para la devolución de producto y/o dispositivos?		X
61	¿Los productos y/o dispositivos que se encuentran en el área de devolución están identificados y registrados?		X
62	¿Se registran las devoluciones y sus causas?		X

63	¿Se almacenan los productos y/o dispositivos devueltos de acuerdo a lo indicado en sus condiciones de almacenamiento?		X
64	¿Los productos y/o dispositivos devueltos retornan al inventario disponible siempre que existe evidencia del registro previo de los productos y su estado de conservación, verificados por el director técnico o Químico Farmacéutico responsable?		X
BAJA O RECHAZADOS		SI	No
65	¿Dispone o cuenta con un procedimiento operativo estándar para la baja de productos y/o dispositivos y su disposición final?	X	
66	¿Los productos y/o dispositivos expirados, deteriorados, contaminados, alterados en su aspecto, adulterados o con observaciones sanitarias se ubican en el área de baja o rechazados?	X	
67	¿La destrucción de los productos y/o dispositivos expirados, deteriorados, contaminados, alterados en su aspecto, adulterados o con otras observaciones sanitarias se realizan según su procedimiento operativo estándar, el mismo que se ajusta a las exigencias establecidas por la autoridad competente y las normas establecidas?	X	
BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN		SI	No
68	¿Se cumple las Buenas Prácticas de Dispensación de manera integral y en concordancia con la normatividad relacionada con la actividad farmacéutica en general, respetando el derecho de los usuarios a su intimidad y confidencialidad?	X	
69	¿En el acto de dispensación se cumple con las normas legales vigentes y tienen presente los deberes éticos y profesionales con el paciente y el debido respeto entre los profesionales de la salud?	X	
70	¿Se actúa con seguridad que brinda el respaldo científico?	X	
71	¿El Químico Farmacéutico es responsable de la adecuada dispensación de los productos y/o dispositivos, contribuyendo con la calidad, seguridad y eficacia de estos?	X	
72	¿El Químico farmacéutico realiza la adecuada gestión del suministro y el uso racional de los productos y/o dispositivos contribuyendo con el acceso?	X	
73	¿El personal técnico en farmacia que realiza tareas de expendio está bajo la supervisión profesional Químico Farmacéutico?	X	
74	¿El Director Técnico, propietario y/o representante legal del establecimiento verifica que el personal técnico en farmacia no realiza actos relacionados a la dispensación u ofrece al paciente o usuario alternativas al medicamento prescrito?	X	
	¿Cuenta con procedimiento operativo estándar en dispensación?	X	
	¿En el proceso de dispensación se consideran las siguientes actividades realizadas por el Químico Farmacéutico?	X	
	* Recepción y validación de la receta.	X	
	* Análisis e interpretación de la prescripción.	X	
	* Preparación y selección de los productos para su entrega.	X	
	* Entrega de los productos e información por el dispensador.	X	
	* Registros, cuando corresponda.	X	
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA		SI	No
75	¿La dispensación de los productos y/o productos de venta bajo receta se circunscriben a la receta que se presenta con letra clase, legible, y sin enmendaduras?	X	
76	¿La dispensación y el expendio de los productos y/o dispositivos se efectúan de acuerdo a la condición de venta que se establece en el registro Sanitario y que se consigna en el rotulado del producto y/o dispositivo?	X	

	¿Se verifica antes de la dispensación, que en la receta se consigna como mínimo la siguiente información?		
	a) Nombre y número de colegiatura del profesional que le prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud (impreso o sellado).	X	
	b) Nombre, apellidos y edad del paciente.	X	
	c) Denominación Común Internacional (DCI) y opcionalmente el nombre de la marca, si lo tuviere.	X	
	d) Concentración del Ingrediente Farmacéutico Activo-IFA.	X	
77	e) Forma farmacéutica.	X	
	f) Unidad de dosis, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.	X	
	g) Vía de administración.	X	
	h) Indicaciones	X	
	i) Información dirigida al profesional Químico Farmacéutico que el facultativo estime pertinente.	X	
	j) Lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta y firma del facultativo que prescribe.	X	
78	¿Se verifica antes de la dispensación, que en la receta que incluye dispositivos médicos, además de los literales a), b), i) y j) del numeral 775.2.9 del Manual, consigna el nombre o denominación del dispositivo médico (adicionalmente podría consignar modelo, código u otra característica)?	X	
79	¿El Químico Farmacéutico en base a la validación de la receta, decide la dispensación o no de los productos y/o dispositivos, y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor?	X	
	¿En caso de no atención, se comunica al paciente sobre el problema detectado, ciudadano de no cuestionar la actuación de otros profesionales de la salud?	X	
80	¿Se verifica que la receta que incluye sustancias sujetas a fiscalización sanitaria se ajuste a las condiciones particulares que determine su norma específica?	X	
81	¿Vencido el plazo de validez de la receta fijado por el prescriptor, se dispensa o expende contra su presentación, algún producto y/o dispositivo de venta bajo receta médica?		X
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA		Si	No
82	¿El análisis e interpretación de la receta incluye la lectura de la prescripción correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de dosis en función al estado y situación particular del paciente, correcto cálculo de dosis, cantidad a entregar de producto identificación de posibles interacciones y duplicidad terapéutica?	X	
	¿Si existen dudas sobre la prescripción, el Químico Farmacéutica lo resuelve a través de una interconsulta con el prescriptor?	X	
83	¿El análisis e interpretación de la receta es realizado de manera exclusiva por el profesional Químico Farmacéutico?	X	
	¿El profesional químico farmacéutico, tiene en cuenta?	X	
	* El uso concomitante de otros productos farmacéuticos.	X	
	* El uso de medicamentos durante el embarazo.	X	
	* El uso de medicamentos durante la lactancia.	X	
	* Presencia alergias.	X	
	* Contraindicaciones con enfermedades o problemas de salud.	X	
	* Interacciones con otros productos farmacéuticos.	X	
	* Duplicables.	X	

	* Otros	X	
PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA		Si	No
84	¿La preparación y selección de los productos y/dispositivos para su entrega al paciente comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas?	X	
	¿Para la correcta selección de los productos y/o dispositivos, se realiza la lectura cuidadosa del rotulado, asegurando que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica, la vía de administración y la presentación del mismo corresponde a los prescrito?	X	
85	¿Antes de su entrega, se comprueba que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases inmediatos se encuentren en buenas condiciones?	X	
	¿El rotulado del envase mediano e inmediato corresponde al mismo producto y/o dispositivo y cumple con las especificaciones establecidas en las normas correspondientes?	X	
	¿En el caso de los dispositivos médicos se verifica el nombre o denominación del dispositivo médico, marca, modelo, código u otras características específicas?	X	
86	¿Para el conteo de las tabletas o cápsulas a granel se utilizan materiales adecuados (guantes, contadores manuales, entre otros) evitando el contacto directo con las manos del personal con el producto?	X	
	Los productos farmacéuticos a dispensarse o expendirse en unidades inferiores al contenido del envase primario, ¿se entregan en envases que consignen por lo menos la siguiente información?	X	
	* Nombre y dirección del establecimiento.	X	
	* Nombre del producto.	X	
	* Nombre del laboratorio fabricante.	X	
87	* Concentración del principio activo.	X	
	* Vía de administración.	X	
	* Número de lote.	X	
	* Fecha de vencimiento.	X	
	¿Los productos permanecen o se conservan en sus envases originales?	X	
	¿Se conserva hasta el final en los blíster o folios, la sección en la que se encuentra consignada el número de lote y fecha de vencimiento?	X	
88	¿Se muestra el envase original del producto o dispositivo dispensado por unidad, a solicitud del usuario?	X	
89	¿Se acondicionan los productos y/o dispositivos de manera segura para su conservación y traslado respetando la cadena de frío?		X
ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACION POR EL DISPENSADOR		Si	No
90	¿Se entregan los productos y/o dispositivos al paciente o usuario con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente?	X	
91	¿Los pacientes son tratados con respeto y se mantiene la confidencialidad e intimidad cuando se dispensan ciertos tipos de medicamentos o se trata de ciertas patologías?	X	
92	¿El Químico Farmacéutico brinda información y orienta al paciente sobre el uso adecuado del producto y/o dispositivo, administración, dosis, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de la conservación?	X	
93	¿Se asegura que el paciente comprenda la información, orientación e instrucciones brindadas, y siempre que sea posible, se solicita que el paciente repita las instrucciones brindadas?	X	
94	¿Se incide en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los productos? ¿Se informa lo siguiente?		

	Cuando tomar el medicamento, en relación a los medicamentos y a otros medicamentos.	X	
	Cómo tomar o aplicar el medicamento	X	
	Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación	X	
95	¿Si se estima conveniente y en las condiciones necesarias, se propone al paciente o a su representante el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, en base a su aceptación del servicio y cumpliendo con las Buenas Prácticas correspondientes?		X
96	¿Cuándo se entrega parcialmente el producto y/o dispositivo prescrito, se coloca en el reverso de la receta médica, las unidades dispensadas por el establecimiento, consignando el sello del establecimiento y firma del profesional Químico Farmacéutico?	X	
	Cuando se ofrece al usuario alternativas de productos farmacéuticos ¿El Químico Farmacéutico deja constancia de este hecho registrándolo en el dorso de la receta según la siguiente información?		
97	Nombre del producto alternativo dispensado.	X	
	Nombre del laboratorio fabricante.	X	
	Fecha de dispensación.	X	
	Firma y sello del dispensador.	X	
98	¿El Químico Farmacéutico tiene acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos, dispositivos y su utilización, impresa o digital?	X	
REGISTROS		Si	No
99	¿En el caso de la dispensación de una receta de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria, se registra en el libro oficial correspondiente, y se ciñe a los requerimientos y exigencias de la normatividad específica?	X	
	Cuando se dispensan preparados farmacéuticos. ¿Se coloca la receta?		X
	El sello del establecimiento		X
100	El nombre de la persona que elaboro el preparado		X
	La fecha de preparación		X
	¿La receta es copiada en el libro de recetas del establecimiento dispensador en orden correlativo y cronológico?		X
BUENAS PRACTICAS DE FARMACOVIGILANCIA		Si	No
	Las Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, están orientadas principalmente a la:		
101	Identificación del riesgo	X	
	Gestión del riesgo	X	
102	¿El director técnico implementa y desarrolla las actividades relacionadas a la farmacovigilancia?		X
103	¿Cuenta con procedimientos operativos estandarizados impresos o en formato digital que describan los procesos de detección, notificación, registro y envío de la Sospecha de Reacción Adversa (SRA)?		X
	¿Se tiene acceso a literatura científica actualizada e independiente sobre los productos farmacéuticos, en formato impreso o digital?		X
104	¿Se brinda al paciente o usuario información adecuada sobre las reacciones adversas?		X
105	¿Se cuenta con formatos aprobados por la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM) para la notificación de SRA a medicamentos u otros productos farmacéuticos?		X

