



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión farmacéutica y la influencia en las buenas prácticas de
dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico,
Lima sur, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ramos Santos, Sarita Yulibet (orcid.org/0009-0004-8697-2309)

ASESORES:

Mg. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

Mg. Solaguren Goyoaga, Agustin (orcid.org/0000-0002-1560-155X)

Mg. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar(orcid.org/0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a Dios por darme vida y salud para realizarlo, a mi esposo por la paciencia y su apoyo incondicional, a mi hijo por ser el motivo de superación; a mi madre por sus sabias palabras de fortaleza y aliento.

Agradecimiento

Primero, a Dios, por permitirme realizar el presente trabajo con salud y sabiduría. Agradezco a la Universidad César Vallejo y todos sus docentes por brindarme los conocimientos y habilidades necesarias para lograr mi meta.

Agradezco al establecimiento farmacéutico y a todos los usuarios que me apoyaron; para cumplir con la recolección de datos de la presente investigación.

Y el agradecimiento especial a mi asesora por su paciencia y apoyo en el proceso de elaboración de tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CELIA EMPERATRIZ MERCADO MARRUFO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "

Gestión farmacéutica y la influencia en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.", cuyo autor es RAMOS SANTOS SARITA YULIBET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CELIA EMPERATRIZ MERCADO MARRUFO DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 23- 07-2023 19:46:28

Código documento Trilce: TRI - 0612475





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMOS SANTOS SARITA YULIBET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

Gestión farmacéutica y la influencia en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SARITA YULIBET RAMOS SANTOS DNI: 46190340 ORCID: 0009-0004-8697-2309	Firmado electrónicamente por: SRAMOSSA el 23-07- 2023 10:03:25

Código documento Trilce: TRI - 0612474

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación:	12
3.1.1 Tipo de investigación.....	12
3.1.2 Diseño de la investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización:.....	13
3.3 Población, muestra y muestro.....	14
3.3.1 Población	14
3.3.2 Muestra.....	14
3.3.3 Muestreo.....	14
3.3.4 Unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e instrumento	14
3.5 Procedimientos:	15
3.6 Método de análisis de datos:.....	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>De contingencia gestión farmacéutica y buenas prácticas de dispensación</i>	17
Tabla 2. <i>De contingencia Asesoría farmacéutica y Buenas Prácticas de dispensación</i>	18
Tabla 3. <i>De contingencia Farmacovigilancia y Buenas Prácticas de dispensación”</i>	19
Tabla 4. <i>De contingencia Información de productos farmacéuticos y Buenas Prácticas de dispensación</i>	20
Tabla 5. <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova</i>	21
Tabla 6. <i>Correlaciones entre la Gestión farmacéutico y las buenas prácticas de dispensación al usuario</i>	21
Tabla 7. <i>Correlaciones entre la asesoría farmacéutica y las buenas prácticas de dispensación al usuario</i>	22
Tabla 8. <i>Correlaciones entre la farmacovigilancia y las buenas prácticas de dispensación</i>	23
Tabla 9. <i>Correlaciones información de productos farmacéuticos y las buenas prácticas de dispensación</i>	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación.....	12
Figura 2. <i>De contingencia Gestión Farmacéutica y buenas prácticas de dispensación</i>	17
Figura 3. <i>De contingencia Asesoría farmacéutica y Buenas Prácticas de dispensación</i>	18
Figura 4. <i>De contingencia Farmacovigilancia y Buenas Prácticas de dispensación</i>	19
Figura 5. <i>De contingencia Información de productos farmacéuticos y Buenas Prácticas de dispensación</i>	20

RESUMEN

El propósito del presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023. La población del presente estudio fue de 100 usuarios de un establecimiento farmacéutico de Lima Sur, usando un muestreo probabilístico aleatorio simple, la muestra estuvo constituida por 80 usuarios bajo criterios de inclusión y exclusión; se empleó un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional causal de tipo básico y la recolección de datos fue mediante el cuestionario, que fue aprobado por las opiniones de cuatro expertos. Según los resultados, el 95% de los usuarios percibieron que la gestión farmacéutica es alta en relación a las buenas prácticas de dispensación (BPD); un 81.2% percibieron que la asesoría farmacéutica es alta en las BPD; un 47.5% consideraron que la farmacovigilancia es regular en las BPD; y un 88.8% percibieron que la información de productos farmacéuticos es alta en las BPD. Concluyendo que la gestión farmacéutica tiene una correlación positiva alta $p= 0.828$; en la influencia de las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.

Palabras Clave: *Gestión farmacéutica, dispensación, farmacovigilancia.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of pharmaceutical management on good dispensing practices in users of a pharmaceutical establishment, southern Lima, 2023. The population of the present study was 100 users of a pharmaceutical establishment in southern Lima, using simple random probability sampling, the sample consisted of 80 users under inclusion and exclusion criteria; a non-experimental design was used, a quantitative approach, a basic causal correlational level and data collection was by means of the questionnaire, which was approved by the opinions of four experts. According to the results, 95% of the users perceived that pharmaceutical management is high in relation to good dispensing practices (BPD); 81.2% perceived that pharmaceutical counseling is high in BPD; 47.5% considered that pharmacovigilance is regular in BPD; and 88.8% perceived that pharmaceutical product information is high in BPD. Concluding that pharmaceutical management has a high positive correlation $p=0.828$; in the influence of good dispensing practices in users of a pharmaceutical establishment, South Lima, 2023.

Keywords: *Pharmaceutical management, dispensing, pharmacovigilance.*

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que los químicos farmacéuticos tienen una responsabilidad crucial en el escenario mundial. Además de dispensar productos farmacéuticos, también ofrecen orientación e información para garantizar la dosis adecuada, el almacenamiento seguro y las posibles reacciones adversas y efectos secundarios. OMS (2017).

El rol en la gestión farmacéutica está enfocado en la atención de calidad debido a los continuos cambios de perspectiva, la atención farmacéutica ha cobrado mayor importancia en muchas farmacias públicas y privadas en los últimos años, (OMS, 2018). Por ende, la gestión farmacéutica tiene el propósito de asegurar a los consumidores una atención integral y continua, fomentando el uso racional de los medicamentos para lograr una salud pública de calidad (Caligaris, 2021).

La gestión farmacéutica es un factor que ha adquirido relevancia en la atención farmacéutica de calidad, siendo foco de atención de los colegios profesionales en diferentes países, observándose que pese a las mejoras aún se requiere priorizar la estabilidad de los medicamentos, para asegurar una atención farmacéutica competente donde no solo se reestablezca la salud de los usuarios, sino que además mejore su calidad de vida (OMS, 2023).

Esta problemática ha sido abordada por diferentes gobiernos, como es el caso de Ecuador y España donde han establecido diferentes lineamientos para brindar mejoras en la atención farmacéutica; incrementando la utilización racional, responsable y eficaz de medicamentos. Las medidas adoptadas han producido cambios positivos en la atención farmacéutica que se refleja en un cambio sustancial en la labor que realizan los químicos farmacéuticos y su intervención en las políticas de salud (Fernández et. al, 2021).

La participación notable de la Federación Internacional de Farmacias (FIP) y su actuación conjunta con la OMS, han establecido reglamentación sobre buenas prácticas puesta a disposición de los diferentes países, con el objetivo de mejorar la atención farmacéutica y así garantizar un proceso de dispensación de productos farmacéuticos de calidad. un proceso en mejoramiento continuo, que aún sigue siendo baja debido a prácticas incorrectas, especialmente en el área de asesoramiento químico farmacéutico durante la dispensación de medicamentos (Pari-Olarte et al., 2021).

Desde una visión nacional, el Ministerio de Salud (Minsa) manifiesta lineamientos respecto al compromiso del químico farmacéutico y su rol en la dispensación de productos farmacéuticos (D.S. N° 021-2001-SA). El manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) establece las regulaciones de estas actividades para identificar y corregir los problemas en el proceso de dispensación de los productos farmacéuticos (Minsa, 2021).

El acceso a los medicamentos está influenciado por factores económicos que pueden plantear desafíos importantes para la salud pública. Por ejemplo, la proliferación de productos falsificados, de baja calidad y etiquetado engañoso se ha convertido en un problema común. Para garantizar la seguridad, la eficacia de la salud de la población, es menester que el procedimiento de dispensación de productos farmacéuticos se encuentre a cargo de profesionales competentes (OMS y FIP, 2012).

En el establecimiento farmacéutico materia de estudio, ingresan constantemente usuarios con problemas en la interpretación y comprensión de la receta médica, presentan errores, como: dosis y concentración, la letra no es legible, además presentan problemas de salud pos tratamientos farmacológicos así como: gastrointestinales, dérmicos, migrañas; es por ello que acuden a farmacias y boticas para brindarles el asesoramiento adecuado, pero en la actualidad la gran mayoría de establecimientos farmacéuticos no cuenta con la disponibilidad del profesional químico farmacéutico permanente y la responsabilidad cae en el técnico de farmacia, el cual no está preparado para realizar la asesoría farmacéutica, la farmacovigilancia y la información adecuada de productos farmacéuticos.

Teniendo en cuenta esta realidad problemática, fue necesario realizar la siguiente pregunta: ¿Cuál es la influencia de la gestión farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima Sur, 2023? Así mismo los problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la asesoría farmacéutica, de la farmacovigilancia y de la información de productos farmacéuticos en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima Sur, 2023?

El presente estudio se justifica por el criterio práctico, ya que los resultados, conclusiones y recomendaciones servirán para la toma de decisiones de

propietarios y directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos, para proporcionar una excelente gestión farmacéutica y dar cumplimiento a las buenas prácticas de dispensación, esto permitirá la fidelización de los usuarios, y por lo tanto mayores ingresos a la empresa.

En cuanto a la justificación teórica permitirá ampliar los conocimientos sobre la importancia de la gestión farmacéutica y la disponibilidad permanente del químico farmacéutico en los establecimientos farmacéuticos, para brindar una adecuada atención farmacéutica y por ende dar cumplimiento a las buenas prácticas de dispensación.

A nivel metodológico, la medida de las variables del estudio está diseñado en dos cuestionarios para recoger la información, considerando el fundamento teórico y normativo para la elaboración de los ítems y sometiendo a evaluación por expertos se determinó su validez, y fiabilidad se midió mediante el coeficiente alfa Cronbach, de esa manera contribuir con nuevas investigaciones.

Asimismo, se plantea el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023. Considerando las dimensiones de la gestión farmacéutica se plantearon los objetivos específicos siguientes:

- 1) Determinar la influencia de la asesoría farmacéutica, en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.
- 2) Determinar la influencia de la farmacovigilancia en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.
- 3) Determinar la influencia de la información de productos farmacéuticos en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023

Finalmente se presenta como hipótesis: H0: La gestión farmacéutica NO influyen significativamente en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023. H1: La gestión farmacéutica influyen significativamente en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur ,2023; así mismo se obtiene las hipótesis específicas: La asesoría farmacéutica, la farmacovigilancia y la información de productos farmacéuticos influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio se basa en investigaciones previas realizadas por numerosos investigadores nacionales e internacionales, así como en teorías relacionadas con los enfoques conceptuales del tema.

El contexto internacional Ceballos (2021) tuvo como objetivo evaluar las habilidades y prácticas del personal de farmacia durante la dispensación de tramadol (medicamento con sustancia fiscalizada) en droguerías y farmacias de Medellín, Colombia. Utilizó un estudio transversal. Los principales desenlaces incluyeron la información proporcionada sobre el fármaco dispensado (tramadol), el uso de herramientas para proporcionar información, y la información proporcionada sobre precauciones, concluyendo que las habilidades de comunicación y las prácticas adecuadas del personal de farmacia es importante el autocuidado del paciente, pero existe dificultad para aconsejar sobre precauciones y recomendaciones de uso de medicamentos con sustancias fiscalizadas.

Ibrahim et al. (2020) tuvieron como objetivo investigar las incidencias, tipos, gravedad y causas de los errores en la dispensación de medicamentos. Se realizó en farmacias comunitarias seleccionadas al azar (n=350) en todas las regiones de los EAU, enfoque de método mixto, observación prospectiva encubierta de error de dispensación y entrevistas con farmacéuticos sobre las causas de los errores. Resultados: La tasa global de errores en la dispensación de medicamentos fue del 6,7% de los cuales el 2,6% fueron errores relacionados con la prescripción y el 4,1% errores de asesoramiento del farmacéutico. El tipo más común de errores relacionados con la prescripción fue la cantidad incorrecta (30,0%), mientras que el error de asesoramiento farmacéutico más común fue el medicamento incorrecto (32,1%). La mayoría de los errores fueron causados por medicamentos reemplazados por uno que estaba a punto de caducar (24,7 %), seguido de medicamentos similares o con sonidos similares (22,3 %). Conclusiones: El error de dispensación de medicamento son comunes en los Emiratos Árabes Unidos es referencia para lanzar programas de capacitación sobre prácticas seguras de dispensación de medicamentos.

Estudios realizados por Rincón et al. (2019) establecieron la asociación entre la gestión farmacéutica y la evaluación del servicio en un establecimiento

farmacéutico en Ecuador, mediante un diseño no experimental cuantitativo y correlacionar, aplicado en 80 usuarios. Los autores crearon dos cuestionarios que se utilizaron para recopilar datos. Los resultados revelaron que algo más del 40% de los usuarios consideraban que es necesario realizar un plan de capacitación para todos los profesionales de farmacia. También se descubrió que este personal carecía de las habilidades necesarias para dispensar productos farmacéuticos y tenía dificultades para instruir a los usuarios sobre el uso adecuado, la dosificación, los efectos secundarios y otras precauciones a tomar. Llegaron a la conclusión de que existe una asociación notable y moderada entre la influencia de atención, en particular la confianza de los usuarios.

Por otro lado, Zico (2019) determinó que el manejo farmacéutico se relaciona con el abastecimiento de productos farmacéuticos en la región de Diana, Madagascar. Mediante un diseño no experimental, cuantitativo y correlacional, aplicado en 95 trabajadores del servicio de farmacia, obtuvo información con el uso de dos cuestionarios diseñados por el autor, se descubrió un fuerte vínculo entre las variables. Llegó a la conclusión de que el manejo adecuado de procedimientos que intervienen en la compra, el almacenamiento, la distribución y el control de los medicamentos mejora la gestión del suministro farmacéutico; en consecuencia, se necesitan empleados cualificados para garantizar la buena ejecución de cada proceso.

Bonadiman et al. (2018) realizaron un método cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal, investigaron la relación entre la satisfacción del usuario y el grado de experiencia de los farmacéuticos en los establecimientos públicos del estado brasileño de Espírito Santo. Los datos se recopilaron mediante dos cuestionarios que crearon los autores. Descubrieron que tanto los niveles de satisfacción de los usuarios como su opinión sobre los conocimientos de los farmacéuticos son bajos. Llegaron a la conclusión de que es necesario mejorar la gestión farmacéutica para garantizar la satisfacción del cliente. También recomendaron formar a los farmacéuticos para mejorar sus competencias profesionales y utilizar las mejores prácticas en atención farmacéutica.

Jaén (2021) mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, evaluó el cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción y dispensación de productos farmacéuticos en un hospital de Arequipa, a partir de datos recogidos de

200 recetas dispensadas en la unidad de farmacia de acuerdo con el Manual de Buenas Prácticas de Prescripción y Dispensación del MINSA. La autora identificó el ciento por ciento de las recetas emitidas en el SIS tienen errores de prescripción, y más del ochenta por ciento de las recetas emitidas por ventas. Respecto a las prácticas de dispensación, poco más de veinte por ciento de recetas emitidas por Ventas presentó errores y ninguna receta del SIS. Concluyó que todas las recetas presentaron errores, destacando los errores en la prescripción y en uso de abreviaturas.

Cabanillas et al. (2020) realizaron un estudio no experimental y descriptivo en octubre y noviembre de 2019 en una farmacia del distrito de Cajabamba para investigar la conexión entre la satisfacción del paciente y el cumplimiento de las prácticas de dispensación adecuadas. El estudio también descubrió un alto grado de satisfacción de los pacientes con el proceso de prescripción y una tasa de cumplimiento del 99,4% para BPD. El análisis estadístico mediante Phi y V de Cramer mostró una asociación significativa entre ambas variables ($p=0,000$, $p0,05$). Los resultados del estudio implican que, en la farmacia mencionada, los procedimientos eficaces de dispensación tienen un efecto favorable en la satisfacción del paciente.

Chipana (2021) examinó la relación entre la gestión farmacéutica en el distrito San Martín de Porres y el cumplimiento de las BPD. Utilizó un diseño correlacional no experimental transversal, su población fue 92 profesionales, técnicos y trabajadores de apoyo. Encontró una correlación fuerte y positiva entre las variables, con una Rho de Spearman de 0,777 y una significación bilateral de 0,000. Según estos resultados, las buenas prácticas de gestión farmacéutica tienen una influencia beneficiosa en la adhesión de las farmacias del distrito a las buenas prácticas de dispensación ($r_s=0,777$, $p0,05$).

Asimismo, Huaman (2021) realizó un estudio sobre la relación entre el conocimiento de las buenas prácticas almacenamiento (BPA) y la adherencia en una farmacia de san Juan de Lurigancho utilizó un enfoque descriptivo-correlacional, con un diseño transversal básico, no experimental. Los resultados mostraron fuerte correlación positiva entre el conocimiento de BPA y la adherencia, como lo indica el coeficiente rho de Spearman de 0,743. Esto implica una fuerte

asociación entre estas dos variables, y que un mejor conocimiento sobre las BPA está ligado a una mayor adherencia a las mismas.

En cuanto, Andía (2020) realizó un estudio descriptivo transversal utilizando métodos cuantitativos para examinar la atención farmacéutica en las farmacias de Lima Centro. El propósito fue investigar el cumplimiento de las BPD y encontró que era significativamente más bajo en $29,7 \pm 20,1\%$ en comparación con el 100% de cumplimiento. Estos resultados indican que no todas las oficinas de farmacia inspeccionadas cumplieron con las normas de dispensación, destacando la necesidad de fortalecer la atención farmacéutica para promover el uso racional de los medicamentos y garantizar la correcta dispensación en bien de la salud de la población.

A continuación, se han revisado teorías en relación al presente estudio, como primera variable gestión farmacéutica para Garate (2019) define la gestión como el acto y resultado de administrar, que permite alcanzar metas u objetivos predeterminados. Dirección, gobierno, conducción, manejo y organización son algunas de las acciones que componen la gestión. Ayala (2022) conceptualiza la gestión farmacéutica como la ocupación del químico farmacéutico enfocada en el conjunto procesos administrativos y técnicos y el cumplimiento de una adecuada disposición de medicamentos. Las actividades de gestión y atención farmacéutica tienen como objetivo el acceso y uso racional de medicamentos, por lo tanto, requiere de recursos humanos calificados que realicen funciones de gestión y asesoramiento. (Fonseca, 2018).

Según la OMS, la atención farmacéutica es la práctica del químico farmacéutico utilizando sus conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas a través de la experiencia para brindar a los usuarios y/o pacientes un servicio y atención de calidad de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación, apoyado en el seguimiento terapéutico, con el fin de identificar, prevenir y resolver cualquier problema en la salud del paciente para lograr el cumplimiento farmacoterapéutico deseado, (OMS, 2021). Por esta razón, el químico farmacéutico es el encargado de la administración farmacéutica encaminado a cumplir con una gestión de calidad.

Para describir la primera dimensión asesoría farmacéutica, Sánchez (2021) menciona que el objetivo de la asesoría farmacéutica es velar y controlar la salud individual de los pacientes que se comprometen con la dispensación de la

medicación para reestablecer la salud. Por otro lado, ASEFARMA menciona que, para ofrecer asesoramiento farmacéutico, hay que estar preparado con la formación adecuada para que nuestro consejo farmacéutico sea profesional y así, transmitir confianza al cliente, lo que le proporcionará seguridad y fidelidad.

El químico farmacéutico es una importante fuente de información para el público en general, según Marín (2017), que señala que los farmacéuticos ya no sólo preparan medicamentos, sino que también dan asesoría farmacéutica educando e instruyendo sobre el uso adecuado del medicamento. Aunque no pueden dispensar medicamentos sin la autorización de un profesional que los prescriba, pueden recomendar medicamentos de venta libre.

Segunda dimensión farmacovigilancia, la OMS establece que la farmacovigilancia es un término amplio que se refiere a una variedad de evaluaciones de riesgos para la salud pública y acciones de gestión. La farmacovigilancia es una herramienta que apoya en la atención primaria de salud para detectar y prevenir reacciones adversas a medicamentos (Minsa, 2022). Por ello, la DIGEMID y el Ministerio de Salud promueven el uso de procedimientos y prácticas del manual de farmacovigilancia. Identificando, cuantificando y evaluando los riesgos asociados al uso de medicamentos. La técnica más prevalente y esencial de la farmacovigilancia es la notificación espontánea, que realizan las personas que relacionan un medicamento con una reacción negativa. La farmacovigilancia ayuda a identificar los problemas de seguridad relacionados con los medicamentos. (Al Rubaie, et al. 2021)

Así mismo para Ali (2016) la farmacovigilancia (FV). Es el papel crucial para garantizar la mejor atención posible al paciente y un uso seguro de los medicamentos en relación con diversas enfermedades. La farmacovigilancia se centra principalmente en la identificación de reacciones adversas a los medicamentos (RAM), un sistema de notificación, el examen de la eficacia del tratamiento, la minimización de los efectos negativos en la mayor medida posible y la garantía del bienestar del paciente.

Para la tercera dimensión información de productos farmacéuticos: Los químicos farmacéuticos además de dispensar productos farmacéuticos, también ofrecen orientación e información para garantizar la dosis adecuada, el almacenamiento seguro y los posibles efectos adversos. (OMS, 2017) Por lo tanto,

es importante asegurar la integridad y eficacia de los medicamentos promoviendo el uso ético en bien de la salud de la población.

Anjalee et al. (2022) manifiestan que una correcta información farmacéutica es crucial, ya que se intercambia información entre el profesional sanitario y el usuario, por ello los farmacéuticos desempeñan un papel importante en la gestión terapéutica. Del mismo modo Seiberth et al. (2021) mencionan que la orientación a los pacientes sobre automedicación es un servicio crucial de las farmacias comunitarias, por ello que el farmacéutico está autorizado a dispensar medicamentos proporcionando toda la información relevante para garantizar el uso seguro de medicamentos.

Para describir la segunda variable, las buenas prácticas de dispensación (BPD) es la capacidad de suministrar al paciente los medicamentos esenciales en respuesta a una prescripción médica, tiene el deber profesional y único de dispensación, durante este proceso el químico farmacéutico, demostrará la orientación necesaria al usuario con afinidad a su medicamento, brindando las indicaciones relativas a la forma de tomar, tiempo y cómo almacenar los medicamentos y posibles reacciones adversas (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009). La dispensación es la práctica antigua en donde los médicos prescriben los medicamentos y los farmacéuticos lo dispensan no obstante este proceso va acompañado de instrucciones para el beneficio de los usuarios. Luk et al. (2010).

El proceso de dispensación describe, desde la recepción de la receta hasta la administración del medicamento al paciente. A todos los niveles, este procedimiento debe facilitar la detección de problemas y su solución (Rodríguez, 2021; Gómez,2022). Los elementos principales del proceso de la dispensación son: área de dispensación, recepción del paciente, receta o prescripción, lectura e interpretación, selección del medicamento, inspección visual, información, acondicionamiento, seguimiento. (Mallque, 2021)

Para Nikolova et al. (2017) los factores el proceso de dispensación que afectan la fidelización de los clientes son la disponibilidad de productos, la amabilidad y la capacidad profesional del farmacéutico, debido a que los clientes esperan un servicio competitivo.

Para describir la primera dimensión: “recepción y validación de la receta” según el Decreto Supremo N° 021-2001-SA y manual buenas prácticas de dispensación (BPD) de la Dirección General de medicamentos insumos y drogas (DIGEMID) menciona que, para su dispensación efectiva en la oficina de farmacia, esta receta debe entregarse al farmacéutico. Como parte de este proceso, es necesario verificar que la receta cumple con la legislación vigente; si no es así, se debe notificar al médico. En consecuencia, la receta debe ser comprobada y aprobada por el farmacéutico.

Collantes (2022) menciona que la recepción y validación debe tener información sencilla de leer y comprender para prevenir errores en el proceso de dispensación, esto incluye tener información completa sobre el paciente, el medicamento, el médico tratante y el personal que dispensará el medicamento.

Para la segunda dimensión, “análisis y la interpretación de la receta”. Según el manual de BPD consiste en: la lectura de la receta, descifrar correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, verificar la dosis de acuerdo con el estado de cada paciente, calcular con precisión la dosis y la cantidad de medicación, detectar interacciones medicamentosas y farmacológicas y detectar duplicidades terapéuticas. Se debe contactar con el médico para resolver cualquier duda que pueda existir sobre la prescripción. (D.S N°021-2001-SA/DIGEMID, 2009).

El mismo modo Guzmán (2022); manifiesta que Análisis e interpretación incluye lectura correcta e interpretación de siglas; justifica el ajuste de dosis correcta en función del estado del paciente; las unidades a dispensar; distingue entre interacciones; y aborda cómo manejar las prescripciones duplicadas.

Para describir la tercera dimensión: la preparación y la selección para su entrega de los productos farmacéuticos en este proceso se reconocen los medicamentos que se encuentran en los estantes de los almacenes, al sacar estos medicamentos de los estantes, se presta especial atención a la forma farmacológica, la concentración y la presentación. Al dispensar los medicamentos, se debe tener precaución y disponer de un envase con la información necesaria. (D.S N°021-2001-SA/DIGEMID, 2009)

Marañón (2021) señala que la preparación y la selección deben coincidir exactamente con lo especificado en la receta; se presta especial atención a los

comprimidos, píldoras y tabletas porque no coinciden con las unidades del blíster debido a sus diversas presentaciones; y la entrega de las unidades debe coincidir exactamente con lo especificado en la receta del prescriptor. Esta idea está relacionada con los intereses farmacoterapéutico del profesional prescriptor. El químico farmacéutico debe mostrar al paciente cada producto farmacéutico, indicando el nombre del producto, cómo tomarlo, la posología, las horas de toma si son orales, a inocular en el caso de las ampollas, y durante cuántos días.

Los medicamentos e insumos farmacéuticos deben estar dispuestos de manera lógica en los estantes para el proceso de dispensación, con las etiquetas de cada producto claramente visibles y con técnicas de conservación adecuadas para cumplir con los requisitos de mantenimiento de la calidad de estos medicamentos. Para tener un entorno de trabajo productivo y seguro, estas necesidades deben ser atendidas.

El grado de interacción con los profesionales sanitarios, el tipo y calibre del servicio prestado, el satisfacer necesidades son factores que contribuyen a la satisfacción con los servicios farmacéuticos. Por lo tanto, mejorar la accesibilidad de los productos farmacéuticos y la infraestructura de apoyo a los servicios de farmacia puede aumentar significativamente la satisfacción del cliente. Por lo tanto, para aumentar la satisfacción del cliente, todas las partes implicadas deben trabajar para encontrar soluciones a los problemas relacionados con el suministro y la calidad de atención. (Berhanu, et al., 2022). La evaluación del nivel de satisfacción es una herramienta importante para identificar las deficiencias en la prestación de servicios farmacéuticos, además la satisfacción de los pacientes mejorará reforzando la formación del profesional en proceso de dispensación brindando una comunicación asertiva y un asesoramiento farmacéutico adecuado. (Kebede et al 2021 y Nguyen 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación

Básica, porque inicia de teorías y referencias que son relevantes para la realidad del estudio a investigar y buscar generar nuevos conocimientos. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño es no experimental porque se estudia un fenómeno tal cual se encuentra sin modificar o alterar alguna variable, transversal dado que la investigación se realizó en un solo momento, con un enfoque cuantitativo porque contempla validaciones medibles estadísticamente, explicativa porque no solo está fundamentado en bases teóricas-científicas; si no que explican la causa y fundamentos de las variables, es correlacional causal porque determina la influencia entre las dos variables; es de método hipotético-deductivo porque implica demostrar y comprobar las hipótesis propuestas. (Hernández-Sampieri Mendoza, 2018)

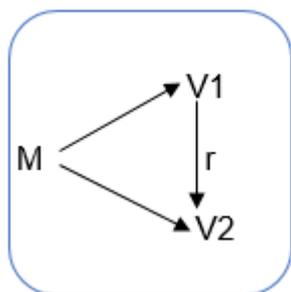


Figura 1

Diseño de la investigación

M= muestra conformada por 80 usuarios del establecimiento farmacéutico

V1= gestión farmacéutica

V2= buenas prácticas de dispensación

r= correlación causal.

3.2 Variables y operacionalización:

Variable independiente: Gestión farmacéutica

Definición conceptual: Gestión farmacéutica es la ocupación del químico farmacéutico enfocada en el conjunto de procesos administrativos y técnicos y el cumplimiento de una adecuada disposición de medicamentos. Ayala (2022)

Definición operacional: Para la escala de medición de la variable gestión farmacéutica se ejecutó mediante un cuestionario de tipo Likert con un puntaje de 1 a 5. Entre sus dimensiones se encuentra la asesoría farmacéutica, la farmacovigilancia e información de productos farmacéuticos, constituido por 20 ítems. (Ver anexo 1 matriz de operacionalización de variables)

Indicadores: Disponibilidad de químico farmacéutico, uso racional de medicamentos, evaluar y registrar reacciones adversas, prevención de reacciones adversas, verificación de especificaciones técnicas y buenas prácticas de almacenamiento.

Variable dependiente: Buenas prácticas de dispensación

Definición conceptual: Se trata de un conjunto de normas destinadas a garantizar la calidad de los medicamentos, y confiere al farmacéutico la autoridad para suministrar a los pacientes los medicamentos necesarios en respuesta a una prescripción médica, tiene el deber profesional y único de dispensación, durante este proceso, el farmacéutico demostrará la orientación necesaria al usuario. (DIGEMID, 2009)

Definición operacional: La escala de medida de la variable buena prácticas de dispensación, se utilizó un cuestionario de tipo Likert con puntaje de 1 a 5 ejecutado mediante el manual de BPD que sirvo como guía para crear sus tres dimensiones: recepción y validación de recetas; análisis e interpretación de recetas; preparación y elección de productos farmacéuticos, constituido por 25 ítems. (ver anexo 1 matriz de operacionalización de variables)

Indicadores: Verificación y validación de recetas; interpretación de recetas, claridad y legibilidad; entrega de productos farmacéuticos; dispensación adecuada; y fidelización de usuarios.

Escala de medición: Se utilizó una escala ordinal: nunca (1); casi nunca (2); algunas veces (3); casi siempre (4); siempre (5).

3.3 Población, muestra y muestro

3.3.1 Población

Es el grupo de personas en el que esparcen los resultados de la investigación (Hernández et al;2014) en este estudio se incluyó a 100 usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico (varones y mujeres).
- Los usuarios con o sin recetas médicas.
- Usuarios con un rango de edad entre 18 a 65 años

Criterios de exclusión:

- Usuarios con recetas psicotrópicos o estupefacientes
- Menores de edad
-

3.3.2 Muestra

Según Ñaupas (2018) la muestra representa una porción de la población con las mismas características sobre el cual se recolecta la información. La muestra del presente estudio está constituida por 80 usuarios mayores de edad que no estén dentro de los criterios de exclusión. calculado mediante la fórmula. (ver Anexo N°8)

3.3.3 Muestreo

Utilización del enfoque de muestreo probabilístico aleatorio simple; consiste en que cada miembro de la población de estudio tenga la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3.4 Unidad de análisis

80 usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico

3.4 Técnicas e instrumento

Técnica: La que técnica que se ha determinado es la encuesta, según Hernández, et al. (2014) son las acciones llevadas a cabo con el fin de recopilar datos e información, siendo una de las técnicas más empleadas ya que se puede realizar de forma rápida y es de bajo costo a comparación de otras, utilizando este

método de encuesta nos permitió evaluar simultáneamente ambas variables, alcanzando nuestros objetivos y respaldando nuestras hipótesis.

Instrumento: El instrumento para esta investigación se consideró dos cuestionarios, para la primera variable, gestión farmacéutica se utilizó un cuestionario que incluye presentación e instrucciones, con 20 ítems en escala Likert del 1 al 5, en donde 1 evalúa (insatisfacción) y 5 evalúa (total satisfecho). Categorizado mediante tres dimensiones: asesoría farmacéutica, farmacovigilancia e información de productos farmacéuticos.

De igual manera la segunda variable, buenas prácticas de dispensación se empleó un cuestionario que incluye instrucciones, con 25 ítems de tipo Likert en escala del 1 al 5, categorizado mediante tres dimensiones: recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos farmacéuticos.

Validación de instrumento: Para verificar la validez de contenido de un instrumento es describir la magnitud de medida de la variable, los jueces que evalúan los cuestionarios emiten una valoración para cada ítem dándole un puntaje, si el ítem es o no adecuado para poder tomar las decisiones acerca de estos, si es que se necesita modificarlo o eliminarlo del cuestionario (Aiken, 1985).

Para la validación de los instrumentos del presente estudio fue necesario la aprobación de cuatro autoridades expertos con estudios de maestría y doctorado.

Fiabilidad: El nivel de confianza que se deposita en los datos extraídos de la muestra se conoce como fiabilidad.

La fiabilidad o confiabilidad es el grado en que un cuestionario al ser aplicado repetidamente brinda resultados que son similares. Gutiérrez y Vladimirovna (2016)

En esta investigación se realizó una fiabilidad de consistencia interna por medio del análisis estadístico Alfa de Cronbach, alcanzando una alta fiabilidad para ambos instrumentos (0.945; 0.931) ver anexo N°5

3.5 Procedimientos:

En primera instancia se obtuvo el visto bueno del asesor designado por la Universidad César Vallejo, luego mediante una carta dirigida al representante legal del establecimiento farmacéutico de Lima Sur, se elaboraron todos los documentos requeridos para solicitar la autorización necesaria. Se fijó un horario adecuado para la toma de datos, y mientras se encontraban en las instalaciones, se hizo una rápida

descripción del trabajo que se estaba realizando. A continuación, se procedió a la realización de las encuestas; por otro lado, se realizó un formulario y se envió el enlace vía WhatsApp a los usuarios que nos brindaron sus números de celular ya que por cuestión de tiempo quisieron desarrollarlo en su tiempo libre.

3.6 Método de análisis de datos:

Finalizada la aplicación de instrumentos, se ejecutó en llenar la información obtenida en una hoja de cálculo Excel y posterior a eso se pasó al programa SPSS versión 28 para realizar el análisis correspondiente de acuerdo a los objetivos planteados para obtener análisis explicativo de datos, histogramas, frecuencias y correlacional requerido.

3.7 Aspectos éticos

El estudio se adhiere a principios éticos como Autonomía exclusivamente con fines académicos, lo que significa que los participantes tendrán la libertad de aceptar o rechazar el estudio según lo consideren oportuno e incluso después de aceptar participar, podrán retirarse en cualquier momento. Justicia (todos los participantes en el estudio serán tratados por igual y sin discriminación, garantizando la realización adecuada del estudio). No maleficencia (los datos recogidos serán siempre protegidos y no divulgados; sólo se utilizarán para la investigación y no podrán ser utilizados para otros fines que requieran expresamente la divulgación de los encuestados).

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

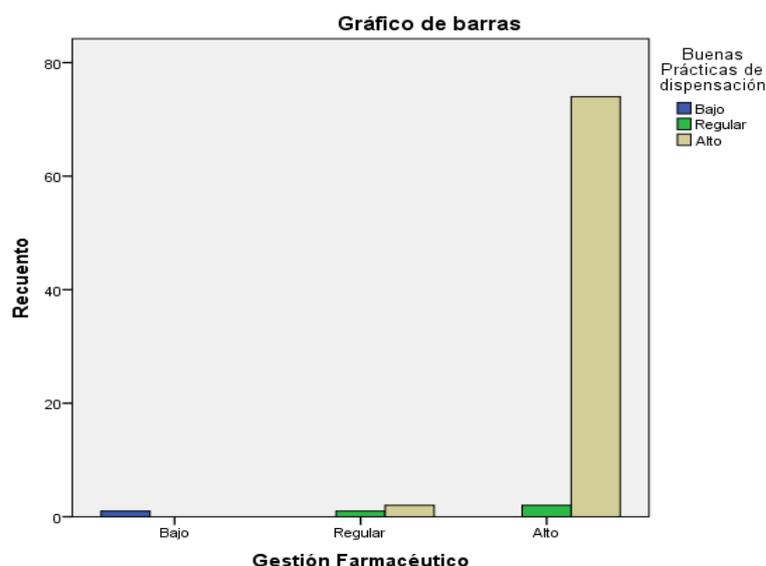
Tabla 1

De contingencia gestión farmacéutica y buenas prácticas de dispensación

			Buenas Prácticas de dispensación			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Gestión Farmacéutico	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%
	Regular	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0.0%	1.2%	2.5%	3.8%
	Alto	Recuento	0	2	74	76
		% del total	0.0%	2.5%	92.5%	95.0%
Total		Recuento	1	3	76	80
		% del total	1.2%	3.8%	95.0%	100.0%

Figura 2

De contingencia Gestión Farmacéutica y Buenas prácticas de dispensación



Podemos apreciar en la tabla N°1 y figura N°2, la percepción de los 80 usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico, en donde 95% (76) indica que es alta la gestión farmacéutica en relación a las buenas prácticas de dispensación; el 3.8% (3) manifestaron que es regular y el 1.2% (1) percibieron que es bajo. Los resultados dejan en evidencia que existe una alta tendencia a la gestión farmacéutica en los usuarios, debido a que tienen un personal calificado en las distintas áreas en el establecimiento.

Dimensión 1: “Asesoría farmacéutica y buenas prácticas de dispensación”

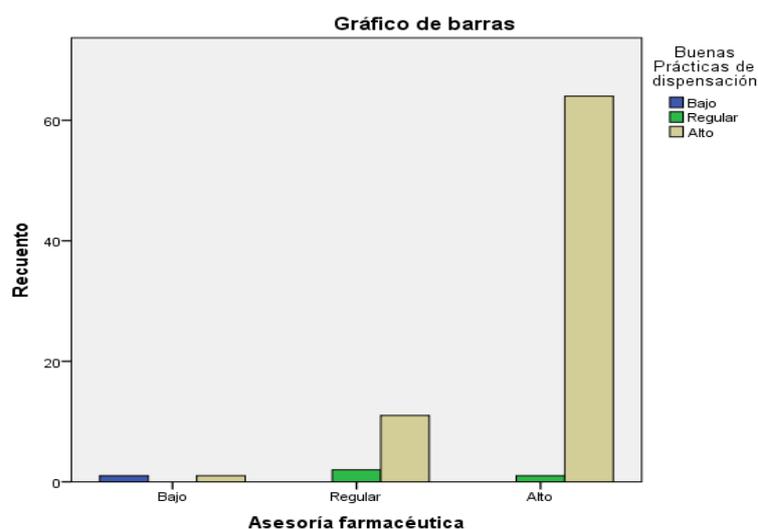
Tabla 2

De contingencia asesoría farmacéutica y Buenas Prácticas de Dispensación

			Buenas Prácticas de dispensación			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Asesoría farmacéutica	Bajo	Recuento	1	0	1	2
		% del total	1.2%	0.0%	1.2%	2.5%
	Regular	Recuento	0	2	11	13
		% del total	0.0%	2.5%	13.8%	16.2%
	Alto	Recuento	0	1	64	65
		% del total	0.0%	1.2%	80.0%	81.2%
Total	Recuento	1	3	76	80	
	% del total	1.2%	3.8%	95.0%	100.0%	

Figura 3

De contingencia asesoría farmacéutica y Buenas Prácticas de Dispensación



En la tabla N°2 y figura N°3 se evidencia que el 81.2% (65) de los usuarios percibieron la asesoría farmacéutica es alto, 16.2% (13) regular; 2.5% (2) bajo. Los resultados determinan que el químico farmacéutico se encuentra disponible para brindar la asesoría farmacéutica.

Dimensión 2: Farmacovigilancia y buenas prácticas de dispensación

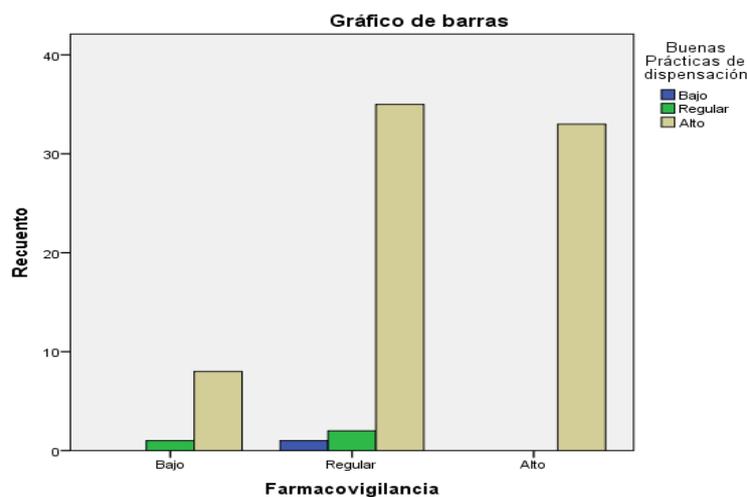
Tabla 3

De contingencia Farmacovigilancia y Buenas Prácticas de Dispensación

			Buenas Prácticas de dispensación			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Farmacovigilancia	Bajo	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0.0%	1.2%	10.0%	11.2%
	Regular	Recuento	1	2	35	38
		% del total	1.2%	2.5%	43.8%	47.5%
	Alto	Recuento	0	0	33	33
		% del total	0.0%	0.0%	41.2%	41.2%
Total	Recuento	1	3	76	80	
	% del total	1.2%	3.8%	95.0%	100.0%	

Figura 4

De contingencia Farmacovigilancia y Buenas Prácticas de Dispensación



En la tabla N° 3 y la figura N°4 se evidencia que los usuarios de establecimiento farmacéutico percibieron que la farmacovigilancia presenta un 47.7% (38) regular; 41.2% (33) alto y un 11.2% (9) malo; por lo tanto, detectar y prevenir reacciones adversas será una prioridad para el establecimiento farmacéutico.

Dimensión 3: Información de productos farmacéuticos y buenas prácticas de dispensación

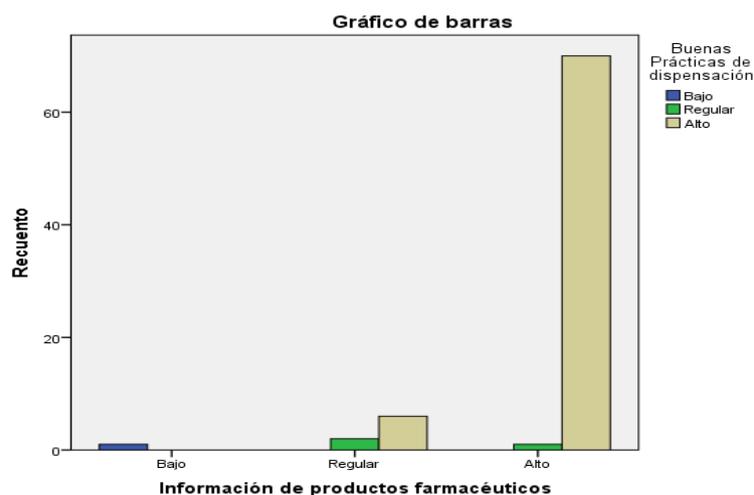
Tabla 4

De contingencia Información de productos farmacéuticos Buenas Prácticas de Dispensación

			Buenas Prácticas de dispensación			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Información de productos farmacéuticos	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%
	Regular	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0.0%	2.5%	7.5%	10.0%
	Alto	Recuento	0	1	70	71
		% del total	0.0%	1.2%	87.5%	88.8%
Total	Recuento	1	3	76	80	
	% del total	1.2%	3.8%	95.0%	100.0%	

Figura 5

De contingencia Información de productos farmacéuticos Buenas Prácticas de Dispensación



En la tabla N°4 y figura N°5; se evidencia que los usuarios del establecimiento farmacéutico percibieron que la información de productos farmacéuticos es alta, 88.8% (71), y un 10.0% (8) regular; 1.2% (1) bajo. Esta es una respuesta a que la información de productos farmacéuticos, se está trabajando de una manera eficiente en bien de salud de la población.

Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad: Tras observar los datos y dado que la muestra es mayor que 50 se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnova

Tabla 5

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova

PRUEBA DE NORMALIDAD	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Farmacéutica	0,159	80	0,000
Buenas prácticas de dispensación a Corrección de significación de Lilliefors	0,125	80	0,004

Se observó que las variables NO siguen una distribución normal ya que el P valor es (0.004 <0.05), por lo tanto, a partir de ello se empleó la estadística no paramétrica de Rho Spearman para medir la correlación de variables.

Prueba de hipótesis general

Tabla 6

Correlaciones entre la Gestión farmacéutico y las Buenas Prácticas de Dispensación al usuario.

			Gestión farmacéutica	Buenas prácticas de dispensación
Rho de Spearman	Gestión farmacéutica	Coeficiente de correlación	1.000	.828**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	80	80	
	Buenas prácticas de dispensación	Coeficiente de correlación	.828**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N	80	80	

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

El valor P calculado es (0,000, < 0,1), lo que refuta la hipótesis H0 y acepta la hipótesis general que afirma la gestión farmacéutica influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación en los usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023. Así mismo, en la tabla N°6 se presenta la correlación no paramétrica Rho Spearman de 0,828, según (Martínez & Campos, 2015). indica una correlación positiva alta. Esto significa que, si la gestión farmacéutica presenta mejoras, las buenas prácticas de dispensación también mejorarán en la misma forma y magnitud.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 7

Correlaciones entre la asesoría farmacéutica y las Buenas Prácticas de Dispensación al usuario.

		Correlaciones		
			Asesoría farmacéuti ca	Buenas prácticas de dispensaci ón
Rho de Spearman	Asesoría farmacéutica	Coeficiente de correlación	1.000	.674**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Buenas prácticas de dispensación	Coeficiente de correlación	.674**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

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

El P valor calculado es de (0.000, < 0.1) refutando la hipótesis H0 y se aceptando la hipótesis específica 1, por lo tanto, afirma que la asesoría farmacéutica influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación. Así mismo, en la tabla N°7 se presenta la correlación no paramétrica Rho Spearman 0.674, considerada correlación positiva moderada; es decir a una adecuada asesoría farmacéutica las

buenas prácticas de dispensación serán adecuadas, y que a una inadecuada de asesoría farmacéutica las buenas prácticas de dispensación tendrán deficiencias.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 8

Correlaciones entre la farmacovigilancia y las Buenas Prácticas de Dispensación.

		Correlaciones		
		Farmacovigilancia	Buenas prácticas de dispensación	
Rho de Spearman	Farmacovigilancia	Coeficiente de correlación	1.000	.551**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Buenas prácticas de dispensación	Coeficiente de correlación	.551**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

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

El P valor calculado es de (0.000, < 0.1) refutando la hipótesis H0 y se aceptando la hipótesis específica 2, que afirma la farmacovigilancia influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación. En la tabla N°8 se presenta la prueba la correlación no paramétrica Rho de Spearman es 0.551, esto representa una correlación positiva moderada. La correlación evidencia que a una adecuada farmacovigilancia las buenas prácticas de dispensación serán adecuadas, y que a una inadecuada farmacovigilancia las BPD tendrán deficiencias.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 9

Correlaciones información de productos farmacéuticos y las Buenas Prácticas de Dispensación

Correlaciones			Información de productos farmacéuticos	Buenas prácticas de dispensación
Rho de Spearman	Información de productos farmacéuticos	Coeficiente de correlación	1.000	.920**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Buenas prácticas de dispensación	Coeficiente de correlación	.920**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

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

El P valor calculado es de (0.000, < 0.1) se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la hipótesis específica 3, que afirma la gestión farmacéutica influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación, en la tabla N° 9 se presenta la correlación no paramétrica Rho de Spearman es 0.920, esto representa una correlación positiva muy alta. La correlación evidencia que a una adecuada información de productos farmacéuticos las buenas prácticas de dispensación serán eficientes en el mismo sentido y magnitud.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del presente estudio fue determinar la influencia de la gestión farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023. En primera instancia se realizó la correlación de variables como muestra la Tabla N° 1 en donde evidencia la percepción de los 80 usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico, obteniendo un 95%, lo cual indica que es alta la influencia de la gestión farmacéutica en relación a las buenas prácticas de dispensación; así mismo se muestran los hallazgos encontrados obteniendo como un coeficiente de Rho Spearman 0.828 y una significancia bilateral 0.000, considerado correlación positiva alta. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis general, sosteniendo que la gestión farmacéutica influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación, confirmando el estudio realizado de Ayala (2022) quien obtuvo que el 66% de los usuarios califica el nivel de gestión farmacéutica y sus dimensiones de gestión centrada en el medicamento como de alta calidad, obtuvo un coeficiente Rho $\rho = 0.942$ el cual determinó la correlación positiva muy alta.

De manera similar Chipana (2021) examinó la relación entre la gestión farmacéutica en el distrito San Martín de Porres y el cumplimiento de las BPD, encontró una correlación positiva muy alta entre las variables, con un Rho de Spearman de 0,777 y una significación bilateral de 0,000. Según estos resultados, las buenas prácticas de gestión farmacéutica tienen una influencia beneficiosa en la adhesión de las farmacias del distrito a las buenas prácticas de dispensación.

Así mismo el estudio realizado por Garate (2019), quien obtuvo el 89% de la gestión farmacéutica en la farmacia de un hospital se consideró buena, al concluir la investigación, los usuarios valoraron la profesión del químico farmacéutico en la farmacia. Por lo tanto, la participación del químico farmacéutico en salud pública a través de acciones terapéuticas, la práctica adecuada de la dispensación y el trabajo en conjunto con otros profesionales de la salud haremos que la calidad de vida de los usuarios mejore. Los resultados encontrados en el presente estudio, así como también de los autores mencionados son respaldados por Fonseca (2018) manifiesta que para realizar actividades de gestión y atención farmacéutica de calidad se necesita recursos humanos calificados.

Para constatar el primer objetivo específico se determinó la influencia de asesoría farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación como resultado se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman es 0.674 correlación positiva moderada aceptando la hipótesis específica (a) es decir se evidencia la disponibilidad del químico farmacéutico comprometido con el asesoramiento de las recetas médicas y el uso racional de medicamentos. Afirmando lo mencionado por (Sánchez, 2021) en donde manifiesta que el objetivo principal de la asesoría farmacéutica es velar y controlar la salud individual de los pacientes que se comprometen con la dispensación de la medicación para reestablecer la salud.

Así mismo comparado con el estudio de Aziz, et al. (2018). Examinaron la Satisfacción de los pacientes en los servicios de las farmacias comunitarias en Pakistán. Como resultado, la mayoría de las necesidades de los pacientes fueron satisfechas por el tiempo de respuesta de la farmacia (4,16/5,00). Los usuarios valoraron positivamente el asesoramiento por parte del farmacéutico (3,99/5,00). La satisfacción de los pacientes con la disponibilidad de los medicamentos (3,19/5,00), la seguridad del almacenamiento de medicamentos en la farmacia (3,66/5,00) y la calidad de los medicamentos (3,41/5,00) fue esencialmente moderado. Muchos pacientes (4,35/5,00) se mostraron muy satisfechos con la claridad de las instrucciones sobre sus medicamentos.

Del mismo modo Marín (2017), menciona que el químico farmacéutico es una importante fuente de información para el público en general, ya no sólo preparan medicamentos, sino que también brindan asesoría farmacéutica educando e instruyendo sobre el uso adecuado del medicamento. Aunque no pueden dispensar medicamentos sin la autorización de un profesional que los prescriba, pueden recomendar medicamentos de venta libre.

Por otro lado, estudios realizados por Rincón et al. (2019) los resultados revelaron que algo más del 40% de los usuarios consideraban que es necesario realizar un plan de capacitación para todos los profesionales de farmacia; así mismo se compara con el estudio realizado por Andía (2020) quien investigó el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y encontró que era significativamente más bajo en $29,7 \pm 20,1\%$ en comparación con el 100% de cumplimiento. Los resultados indicaron que no todas las oficinas de farmacia inspeccionadas cumplieron con las buenas prácticas de dispensación, destacando

la necesidad de fortalecer la atención farmacéutica para promover el uso racional de los medicamentos y garantizar la correcta dispensación. Así mismo Ibrahim et al. (2020) tuvieron como objetivo Investigar las incidencias, tipos, gravedad y causas de los errores en la dispensación de medicamentos. Se realizó en farmacias comunitarias seleccionadas al azar (n=350) obteniendo como uno de sus resultados que el 4,1% de los errores en el asesoramiento del farmacéutico, concluyendo que es necesario realizar programas de capacitación sobre prácticas seguras de dispensación de medicamentos para evitar errores de en el proceso de dispensación.

Al igual que los estudios realizados por Fonseca (2018) concluye que es necesario una evaluación continua en los servicios farmacéuticos con visitas constantes e intervenciones racionales, que aumenten la capacidad de gestión y ejecución de actividades asistenciales para que el cumplimiento de los servicios farmacéuticos sea eficaces, eficientes y de calidad.

Es por ello, que la disponibilidad del químico farmacéutico es importante en todo establecimiento farmacéutico para garantizar una atención farmacéutica a través de procesos, procedimientos y actividades, orientando correctamente sobre el uso racional de medicamentos, a través de una correcta asesoría farmacéutica, elevando el estándar de los procedimientos éticos de dispensación.

Respeto al segundo objetivo específico se determinó la influencia de la farmacovigilancia en las buenas prácticas de dispensación, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman es 0.551, considerada correlación positiva moderada, es decir efectivamente se necesita hacer ajustes para detectar y prevenir reacciones adversas. Es por ello; MINSA (2022) hace énfasis en el cumplimiento del manual de buenas prácticas de farmacovigilancia ya que es herramienta que apoya la atención de la salud de la población con la finalidad de detectar y prevenir reacciones adversas a los medicamentos. Comparado con la investigación de Fonteles et al. (2009) describieron y analizaron las notificaciones de sospechas de reacciones adversas causadas por medicamentos que actúan sobre el sistema nervioso donde se estableció la causalidad entre el fármaco administrado y la reacción adversa, así como el análisis relativo a la gravedad de la reacción, mencionan que las reacciones adversas a los medicamentos pueden provocar la muerte, un aumento de las hospitalizaciones y de los costes sanitarios. Resultado:

obtuvieron 176 notificaciones, clasificadas en leves (21), moderadas (127), grave (15), muerte (1), el caso mortal fue notificado por un médico y ocasionado por un fármaco anestésicos. Las reacciones adversas observadas fueron causadas predominantemente por analgésicos, anestésicos y antiepilépticos. Los datos demuestran el valor potencial de acceder a un sistema local de farmacovigilancia para notificar posibles riesgos con el uso de fármacos del sistema nervioso. Es de gran importancia la detección temprana de reacciones adversas para evitar problemas graves en la salud de la población.

De manera similar Alvarado et al. (2017) encontraron que el 42% de las reacciones adversas que causan problemas graves e incluso mortales son los errores de prescripción un 6.3% - 14.7 % son aquellas recetas hechas a mano.

Al Rubaie et al. (2021) menciona que la técnica más prevalente y esencial de la farmacovigilancia es la notificación espontánea, que realizan las personas que relacionan un medicamento con una reacción negativa. La farmacovigilancia ayuda a identificar los problemas de seguridad relacionados con los medicamentos. Del mismo modo Ali (2016) hace mención que la farmacovigilancia tiene como objetivo garantizar la mejor atención posible al paciente y el uso adecuado de los medicamentos en relación con diversas enfermedades. La farmacovigilancia se centra principalmente en la identificación de reacciones adversas a los medicamentos (RAM), un sistema de notificación, el examen de la eficacia del tratamiento, la minimización de los efectos negativos en la mayor medida posible y la garantía del bienestar del paciente.

Para contrastar el tercer objetivo se determinó la influencia de la información de productos farmacéuticos en las buenas prácticas de dispensación; los usuarios del establecimiento farmacéutico percibieron que la información de productos farmacéuticos es adecuada, obteniendo un 88.8%. con un coeficiente Rho de Spearman es 0.920, esto representa una correlación positiva muy alta, afirmando que el profesional químico farmacéutico orienta e informa adecuadamente sobre el uso correcto de los medicamentos; se compara con el estudio realizado por Leiber et al. (2018), verificaron los conocimientos de los farmacéuticos en relación con la dispensación de medicamentos. Los principales resultados obtenidos fueron que el conocimiento de los farmacéuticos en relación a la medicación dispensada fue clasificado como satisfactorio/regular.

De igual forma Vela (2022) refiere que el 69.8 % de los usuarios refieren estar satisfechos con el proceso de dispensación encontrando una correlación directa y significativa entre la dispensación y la satisfacción del usuario de los cuales en la entrega e información un alto grado de relación. Del mismo modo Cabanillas et al. (2020) en su estudio sobre la satisfacción del paciente y el cumplimiento de las prácticas de dispensación adecuadas, encontrando como resultados un alto grado de satisfacción de los pacientes con el proceso de prescripción y una tasa de cumplimiento del 99,4% para las buenas prácticas de dispensación. El análisis estadístico mediante Phi y V de Cramer mostró una asociación significativa entre ambas variables ($p=0,000$, $p<0,05$). Los resultados del estudio implican que, en la farmacia, los procedimientos eficaces de dispensación tienen un efecto favorable en la satisfacción del paciente.

Por lo contrario Ceballo (2021) manifiesta que los pacientes no tuvieron información sobre efectos secundarios del tramadol, como dependencia, sedación o hipnosis, y ninguna de las pacientes simuladas fue informada sobre las precauciones relacionadas con el uso de tramadol durante el embarazo o la lactancia, concluye que las habilidades de comunicación y las prácticas adecuadas del personal de farmacia es importante para el autocuidado del paciente, pero existe dificultad para aconsejar sobre precauciones y recomendaciones de uso de medicamentos con sustancias fiscalizadas.

Del mismo modo Anjalee et al. (2022) mencionan que estudios realizados en Sri Lanka revelan que existe una brecha de comunicación entre médicos y farmacéuticos, demostraron que la mayoría de los médicos (>50%) nunca o rara vez interactúan con farmacéuticos. Una correcta comunicación sanitaria es crucial, ya que se intercambia información entre el profesional y el paciente. Los farmacéuticos desempeñan un papel crucial en la gestión terapéutica de los pacientes. La atención farmacéutica debe incluir una atención integral para mejorar su calidad de vida.

De manera similar Bonadiman et al. (2018) investigaron la relación entre la satisfacción del usuario y el grado de experiencia de los farmacéuticos en los establecimientos públicos del estado brasileño de Espírito Santo. Descubrieron que tanto los niveles de satisfacción de los usuarios como su opinión sobre los conocimientos de los farmacéuticos son bajos. Llegaron a la conclusión de que es

necesario mejorar la gestión farmacéutica para garantizar la satisfacción del cliente. También recomendaron formar a los farmacéuticos para mejorar sus competencias profesionales y utilizar las mejores prácticas en atención farmacéutica.

Almeida et al. (2018) sugieren que la dispensación adecuada de medicamentos puede mejorar el conocimiento de los medicamentos por parte de los pacientes al proporcionar las condiciones para el uso adecuado de los medicamentos en ausencia de complicaciones clínicas. Además, la dispensación de medicamentos fomenta un alto nivel de satisfacción del paciente.

Nikolova et al. (2017) menciona que los factores del proceso de dispensación que afectan la fidelización de los clientes son la disponibilidad de productos, la amabilidad y la capacidad profesional del farmacéutico, debido a que los clientes esperan un servicio competitivo. Es por que Oliveira et al. (2016) recomienda realizar mejoras en relación a los servicios farmacéuticos y relaciones interpersonales entre los profesionales de la salud.

Por lo tanto, la permanencia del profesional químico competente es de suma importancia en los establecimientos farmacéuticos, para brindar la correcta asesoría farmacéutica, la farmacovigilancia y la información correcta de medicamentos, para que los usuarios se sientan satisfechos con la atención farmacéutica. Por otro lado, es de vital importancia la correcta prescripción médica para evitar errores y como consecuencia problemas en la salud, según el estudio realizado por Jaén (2021) evaluó el cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción y dispensación de productos farmacéuticos en un hospital de Arequipa, a partir de datos recogidos de 200 recetas dispensadas en la unidad de farmacia de acuerdo con el Manual de Buenas Prácticas de Prescripción y Dispensación del MINSA. La autora identificó el ciento por ciento de las recetas emitidas en el SIS tienen errores de prescripción, y más del ochenta por ciento de las recetas emitidas por ventas. Concluyó que todas las recetas presentaron errores, destacando los errores en la prescripción y en uso de abreviaturas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación positiva alta, y una influencia significativa entre la gestión farmacéutica y las buenas prácticas de dispensación, así mismo se obtuvo un 95% de los usuarios percibieron alta la gestión farmacéutica. Por lo tanto, si el establecimiento farmacéutico brinda una adecuada gestión farmacéutica, las buenas prácticas de dispensación influirán en el mismo sentido y magnitud.
2. Se determinó una correlación positiva moderada y una influencia significativa entre la asesoría farmacéutica y las buenas prácticas de dispensación, así mismo el 81.2% percibieron que el químico farmacéutico se encuentra disponible para brindar la asesoría farmacéutica y el uso racional de medicamentos. Por lo tanto, si el químico farmacéutico brinda una adecuada asesoría Farmacéutica, las buenas prácticas de dispensación influirán en el mismo sentido y magnitud.
3. Se determinó una correlación positiva moderada; y una la influencia significativa entre la farmacovigilancia y las buenas prácticas de dispensación; un 47.5% manifiestan haber presentado reacciones adversas pos tratamientos farmacológicos, y que el químico farmacéutico realiza la detección, notificación y prevención de reacciones adversas. Concluyendo que, si la farmacovigilancia presenta mejoras, las buenas prácticas de dispensación mejorará en el mismo y magnitud.
4. Se determinó una correlación positiva muy alta y una influencia significativa entre la información de productos farmacéuticos y las buenas prácticas de dispensación; el 88.8% manifiestan que el químico farmacéutico realiza una adecuada información de medicamentos con respecto a la interpretación y comprensión de sus recetas médicas. Por lo tanto, una correcta información influirá en las buenas prácticas de dispensación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director técnico del establecimiento farmacéutico dar cumplimiento a las normativas vigentes, asimismo, se recomienda al representante legal realizar contratos de profesionales competentes para lograr una gestión farmacéutica de calidad, dando cumplimiento al manual de buenas prácticas de dispensación en bien de la salud de la población.
2. Se recomienda a todos los establecimientos farmacéuticos que la disponibilidad del químico farmacéutico tiene que ser permanente para poder realizar una adecuada asesoría farmacéutica.
3. Se recomienda a los profesionales químicos farmacéuticos la capacitación constante en temas de farmacovigilancia; así mismo seguir realizando investigación científica ya que a nivel nacional se encuentra poca información en relaciona la farmacovigilancia de esta manera ayudar en la detección y prevención de reacciones adversas.
4. Se recomienda a los químicos farmacéuticos que para tener una adecuada dispensación de medicamentos el intercambio de la información tiene que ser clara, precisa con las palabras adecuadas y sobre todo brindar confianza y respeto al usuario. También se recomienda a los médicos realizar la correcta prescripción médica para evitar errores.

REFERENCIAS

- Aiken. L. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*. 45(1), 131-142. <https://doi.org/10.1177/0013164485451012>
- Al Rubaie, Jose, et al. (2021). Pharmacovigilance: Basic concepts and an overview of the system in the Sultanate of Oman. *Sultan Qaboos University Medical Journal*, 21(2), e161–163. <https://doi.org/10.18295/squmj.2021.21.02.001>
- Alcedo Duran, B. (2021). *Calidad de servicio en dispensación de medicamentos y fidelización de la farmacia Ebonyfarma en los usuarios de Chimbote*, 2021.
- Ali, H., Zafar, F., Hasnain, H., Ahmed, S., Mallick, N., Tariq, A., Saleem, S., & Zubair, S. (2016). Pharmacovigilance: A Paradigm Shift From Care To Safety. *The Professional Medical Journal*, 23(11), 1298–1304. <https://doi.org/10.29309/TPMJ/2016.23.11.1751>
- Almeida Xavier Tat yana, M. F., Luciana, R. P., Nathalie de Lourdes, S. D., Mércia, P. P., Thaissa, C. C., Érika Aparecida, d. S., & Rita, G. A. (2018). Impact of a drug dispensing model at a community pharmacy in goiânia, goiás, brazil. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 54(4) <https://doi.org/10.1590/s2175-97902018000400143>
- Alvarado A, Carolina, Ossa G, Ximena, & Bustos M, Luis. (2017). Errores en las recetas médicas y en la preparación de estas en farmacia de pacientes ambulatorios: El caso del Hospital de Nueva Imperial. *Revista médica de Chile*, 145(1), 33-40. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872017000100005>
- Andía Sánchez, P. (2020). *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro*, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49329>
- Anjalee, J. A. L., Rutter, V., & Samaranayake, N. R. (2022). Gaps in expectations and current practices of pharmacy services among doctors and patients – an exploratory study in a Sri Lankan tertiary care hospital providing free healthcare. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–1149. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08534-w>

- Ayala Cordero, Y. (2022) *Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49329>
- Aziz, M. M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Malik, M. Z., Chang, J., ... Fang, Y. (2018). Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), 2914–. <https://doi.org/10.3390/ijerph15122914>
- Berhanu, N., Birhanu, Z., Mulugeta, T., Gudeta, T., Umeta, B., & Tilahun, G. (2022). Development of constructs to measure client satisfaction with pharmacy services in resource-limited settings. *A multicenter cross-sectional study. PLoS One*, 17(10) <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0275089>
- Bonadiman, R. L., Santanna, A. F., Brasil, G. A., Lima, E. M., Lenz, D., Endringer, D. C., & Andrade, T. U. (2018). Nível de satisfação dos usuários e verificação do conhecimento dos farmacêuticos em farmácias públicas do Espírito Santo, Brasil [Satisfaction levels of users and verification of the knowledge of pharmacists in public pharmacies in the State of Espírito Santo, Brazil]. *Ciencia & saude coletiva*, 23(2), 627–638. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018232.03462016>
- Cabanillas Murillo, J. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82487>
- Caligaris, L. (2021). El Rol de las Farmacias Comunitarias y los Químicos Farmacéuticos. *Industria 4.0*, 38-39. <https://indufarma.com.uy/wpcontent/uploads/2021/11/Indufarma-OCTUBRE-1.pdf#page=38>
- Collantes Tumialan, Y. (2022). *Gestión de recursos humanos y cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en boticas de San Juan de Lurigancho, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82487>

- Ceballos, Mauricio. (2021). Skills and practices of pharmacy staff for dispensing of drugs with fiscalized substances in drugstores and pharmacies. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055003103>
- Chipana Huauya, N. (2021). *Gestión farmacéutica y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en una Botica del distrito de San Martín de Porres, 2021*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83874>
- Decreto Supremo N° 021-2001-SA (2001, 16 de julio). Presidencia de la República del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/255652-021-2001-sa>.
- Decreto Supremo N° 021-2001-SA- /MANUAL BPD-DIGEMID 2009). http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
- Federación Farmacéutica Internacional [FIP] & Organización Mundial de la Salud [OMS] (2012). *Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos*. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/GPP-guidelines-FIP-publication-ES-2011.pdf>
- Fernández Rodríguez, M., Martínez Martínez, F., Iñiguez-Pineda, D., Morales-Flores, M., Cabezas-López, M. D., & García Corpas, J. P. (2021). Farmacias comunitarias de Ecuador y España. Aspectos legales. *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 62(2), 163–174. <https://doi.org/10.30827/ars.v62i2.16704>
- Fonseca, R. (2018). Evaluation of Pharmaceutical Services in Public Hospital Pharmacies of Federal District – Brazil. *Farmacia Hospitalaria*, 42(3), 108-115. <https://scielo.isciii.es/pdf/fh/v42n3/2171-8695-fh-42-03-108.pdf>
- Fonteles, M. M. de F., Francelino, E. V., dos Santos, L. K. X., Silva, K. M., Siqueira, R., Viana, G. S. de B., de Vasconcelos, S. M. M., De Sousa, F. C. F., & Monteiro, M. P. (2009). Adverse reaction caused by drugs acting in nervous system: records analysis of a farmacovigilance center in Brazil/. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 36(4), pag 137
- Garate, S. (2019). *Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3825>

- Gómez Hernández, F. (2022). *Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Atención Farmacéutica en las boticas de la Diris Lima Sur, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80009>
- Gutiérrez, E. Vladimirovna, O. (2016) *estadística inferencial*, Grupo Editorial Patria 2016 -360pag, ISBN: 6077444057,9786077444053.
https://books.google.com.pe/books/about/Estad%C3%ADstica_inferencial_1.html?id=7ms1xQEACAAJ&redir_esc=y
- Guzman Flores, W. (2022). *Calidad de atención y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en un hospital nacional de Lima, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96736>
- Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ediciones Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
- Huamán Ureta, J. (2021). *Conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en la Farmacia Virgen del Rosario San Juan de Lurigancho – Lima, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66246>
- Ibrahim, Osama Mohamed; Ibrahim, Rana M; Meslamani, Ahmad Z. Al Â yÂ Mazrouei, Nadia Al. Dispensing errors in community pharmacies in the United Arab Emirates: *investigating incidence, types, severity, and causes. Pharmacy Pract (Granada)* [online]. 2020, vol.18, n.4, 2111. Â EpubÂ 15-Mar-2021. ISSN 1886-3655.Â <https://dx.doi.org/10.18549/pharmpract.2020.4.2111>
- Jaen Pacheco, C. (2021). *Evaluación del cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción y dispensación en la farmacia del hospital regional Honorio Delgado de Arequipa*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio institucional.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5f8d469a-3c27-49a0-9245-6dd30b075458/content>

- Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M., & Zenebe, Y. (2021). Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, *South Wollo, North-East Ethiopia. Patient Preference and Adherence*, 15, 87–97. <https://doi.org/10.2147/PPA.S287948>
- Leiber et al. (2018), Satisfaction levels of users and verification of the knowledge of pharmacists in public pharmacies in the State of Espirito Santo, Brazil/Nivel de satisfacao dos usuarios e verificacao do conhecimento dos farmaceuticos em farmacias publicas do Espirito Santo, Brasil.
- Luk, A. Tasker, N. Raynor, D. Aslani, P. (2010). Written medicine information from English-speaking countries—how does it compare? *Ann Pharmacother*, 44(2), 285–94
- Mallque Gala, A. (2021). *Dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente Covid- 19 de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención – Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70277>
- Marañón Pinto, N. (2021). *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica en las boticas en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66911>
- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Marín Toro, A. (2017). Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico. *Acta bioethica*, 23(2), 341-350. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2017000200341>
- Ministerio de Salud [Minsa] (2021). *Tiempos de pandemia 2020-2021*. Lima: Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>

- Nguyen, B. Q., & Nguyen, C. T. T. (2022). An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Healthcare (Basel)*, 10(10), 1945–. <https://doi.org/10.3390/healthcare10101945>
- Nikolova, V. Dyankova, R. y Petkova, H. (2017). Factors of customer loyalty in pharmacy retail: *a Case from Bulgaria*. *Scripta Scientifica Vox Studentium* 1(1). DOI:10.14748/ssvs.v1i1.4108
- Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J.; Romero, H. 2018. *Metodología de la investigación, Cuantitativa, Cualitativa y redacción de Tesis*. Bogotá: ediciones de la U. 5ta. Edición, p. 334
- Oliveira dos, S. C., Otávio, A. H., Fronza, M., Lenz, D., Denise, C. E., & Tadeu Uggere, d. A. (2016). Level of satisfaction of clients of public pharmacies dispensing high-cost drugs in espírito santo, brazil. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 52(1) doi:<https://doi.org/10.1590/S1984-82502016000100011>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017, 29 de marzo). *La OMS lanza una iniciativa mundial para reducir a la mitad los errores relacionados con la medicación en cinco años*. <https://www.who.int/es/news/item/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2018, 17 de junio). *Nueva Clasificación Internacional de Enfermedades*. [https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-internationalclassification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-internationalclassification-of-diseases-(icd-11)).
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022, 16 de setiembre). *La OMS pide a los países que actúen urgentemente para lograr la medicación sin daño*. <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2022-who-calls-for-urgent-action-by-countries-for-achieving-medication-without-harm>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2023). *Medicación sin daño*. <https://www.who.int/es/initiatives/medication-without-harm>
- Pari-Olarte, Josefa Bertha, Cuba-García, Pompeyo Arquimedes, Almeida-Galindo, José Santiago, Aliaga-Guillén, Narciso Eusebio, Solano-García, Cecilia Guiliana, Chacaltana-Ramos, Luz Josefina, Quispe-Illanzo, Melisa Pamela, & Oyola-García, Alfredo Enrique. (2021). Factores asociados con la automedicación no responsable en el Perú. *Revista del Cuerpo Médico*

- Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 29-34. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.867>
- Rincón Alarcón, A., Villalón Muñoz, P., Escudero Vilema, E., Toaquiza Aguagallo, C., Miranda, A., & Aguiar Torres, C. (2019). Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Farmacia*, 52(2). Recuperado de <https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/338/237>
- Rodríguez Fernández, F. (2021). *Dispensación de medicamento y su relación con la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105341>
- Sánchez, José, E. (2021) Asesoría farmacéutica a pacientes en el HIDLT <https://prensa.css.gob.pa/2021/04/01/asesoria-farmaceutica-a-pacientes-con-enfermedades-infecciosas-y-cronicas-en-el-hidlt/>.
- Seiberth, J. Moritz, K. Herrmann, N. Bertsche, T. y Shiek, S. (2021). What influences the information exchange during self-medication consultations in community pharmacies? A non-participant observation study. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2021.03.015>
- Tech Perú School of Pharmacy (2022, 29 de julio). *Buenas prácticas en la farmacia comunitaria*. <https://www.techitute.com/pe/farmacia/blog/buenas-practicas-farmacia-comunitaria>
- Vela Chamoly, J. (2022). *Dispensación de medicamentos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Rioja, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98119>
- Zico, R. (2019). *Evaluation of the availability and management of medicines of district wholesale pharmacies in the Diana region*. [Tesis doctoral, Université D'Antananarivo]. http://biblio.univantananarivo.mg/pdfs/RasoanaivoZ_PH_DOC_2018.pdf

Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión farmacéutica	La gestión farmacéutica, es la práctica del químico farmacéutico, quien usa el conocimiento adquirido, destreza adquirida y habilidad que se gana con la experiencia, con la finalidad de dar a los usuarios y/o pacientes un servicio y atención de calidad.(OMS, 2021).	Escala con 20 Ítems para medir las siguientes dimensiones de gestión farmacéutica: asesoría farmacéutica, farmacovigilancia información de productos farmacéuticos.	Asesoría farmacéutica	1.disponibilidad 2.Uso racional de medicamentos	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Bueno 75-100 Regular 47-74 Malo 20-47
			Farmacovigilancia	1.Evaluar, registrar, sospechas de RAM 2.Prevenición de RAM	
			Información de productos farmacéuticos	1.Verificación de especificaciones técnicas 2.Buenas prácticas de almacenamiento	
Buenas prácticas de dispensación	la dispensación se define como el acto profesional propio y exclusivo del químico farmacéutico que brindar los medicamentos necesarios al paciente como respuesta a la receta dada por un profesional médico. Donde se informa al paciente sobre el uso apropiado, contraindicaciones, interacciones, almacenamiento y posibles efectos adversos. (Rodríguez G., 2017; Rodríguez Y.,2019; Ramos, 2019).	Escala con 25 Ítems para medir las siguientes dimensiones de buenas prácticas de dispensación: Recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega.	Recepción y validación de la prescripción	1.Verificación de la prescripción 2.validacion de recetas	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Bueno 84-125 Regular 42-83 Malo 25- 41
			Análisis e interpretación de la prescripción	1.interpretacion de la receta medica 2. claridad y legibilidad 3.calculos y dosis	
			Preparación y selección de los productos para su entrega	1.entrega de productos 2. dispensación adecuada 3.fidelizacion de usuarios	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN FARMACÉUTICA

Me dirijo a Usted para solicitarle su colaboración con la siguiente encuesta. Por lo que le garantizamos que los datos obtenidos serán de total confidencialidad.

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una (X) según su criterio.

Sexo: (M) (F)

Edad

a) 18-25 b) 25-35 c) 35-45 d) 45-55 e) 55-a mas

Tipo de usuario: SIS () ESSALUD () Particular ()

Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------------	------------------	-------------

X 1 ASESORIA FARMACEÚTICA		Puntuación				
D1	Disponibilidad del químico farmacéutico	1	2	3	4	5
1	¿El químico farmacéutico se encuentra disponible para brindar la asesoría farmacéutica?					
2	¿El químico farmacéutico demuestra interés y confianza en brindar la asesoría farmacéutica?					
3	¿Considera que el Q.f demuestra amabilidad y respeto al público ?					
	Uso racional de medicamentos					
4	¿Le brindaron el producto farmacéutico con el nombre correcto?					
5	¿Recibió la asesoría correspondiente sobre la dosis correcta?					
6	¿Le brindaron información sobre hora y vía de administración del medicamento?					
7	¿Cree Ud. Que los medicamentos dispensados son seguros y eficaces?					
D 2	FARMACOVIGILANCIA					
	Evalúa y Registra Sospechas De Reacciones Adversas					

8	¿El Q.F registra las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos ?					
9	¿Considera que es adecuado informar sobre los efectos adversos de los medicamentos?					
	Prevención de reacciones adversas medicamentosas					
10	¿EL Q.f le brindo la asesoría para la prevención de reacciones adversas?					
11	¿ha presentado alguna reacción desfavorable después de la medicación?					
D3	INFORMACIÓN DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS					
	Verificación de especificaciones técnicas					
12	¿Recibió información sobre las especificaciones y características del medicamento?					
13	¿Los medicamentos dispensados son de procedencia legal?					
14	¿El farmacéutico aplica las exigencias de acuerdo a las normas legales en relación a los medicamentos controlados ?					
	Buenas prácticas de almacenamiento(BPA)					
15	¿El establecimiento farmacéutico cumple con las BPA?					
16	¿El profesional le informo sobre el almacenamiento y cuidados de su medicamento ?					
17	¿El establecimiento farmacéutico cuenta con el ambiente adecuado como luz y ventilación para brindar la atención farmacéutica?					
18	¿Los pisos y paredes se encuentran en buen estado?					
19	¿El establecimiento registra correctamente la temperatura y humedad?					
20	¿El establecimiento cuenta con los equipos para la conservación de medicamentos refrigerados?					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Me dirijo a Usted para solicitarle su colaboración con la siguiente encuesta. Por lo que le garantizamos que los datos obtenidos será de total confidencialidad.

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con un (X) según su criterio.

Sexo: (M) (F)

Edad

a) 18-25 b) 25-35 c) 35-45 d) 45-55 e) 55-a mas

Tipo de usuario: SIS () ESSALUD () Particular ()

Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------------	---------------------	----------------

D.1 RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN		Puntuación				
	Verificación de la Prescripción	1	2	3	4	5
1	¿El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para brindar las buenas prácticas de dispensación?					
2	¿El QF verifica el nombre, la concentración y forma farmacéutica este correctamente prescrito?					
3	¿Comprende Ud. Correctamente las indicaciones de la prescripción de su receta médica?					
4	¿El Q.F detecta errores de prescripción en la recetas médicas?					
Validación de la Receta						
5	¿El profesional validó correctamente la receta médica?					
6	¿La receta médica presenta errores de prescripción?					
7	¿La receta médica cuenta con los datos completos, es decir nombre del paciente, diagnóstico, etc.?					
8	¿La receta médica cuenta con tiempo de duración del tratamiento?					
9	¿La receta médica esta prescrita en denominación común internacional es decir en nombre genérico?					
D2	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA PRESCRIPCIÓN					

	Interpretación De La Receta Médica					
10	¿El profesional comprende e interpreta correctamente la receta médica?					
11	¿El establecimiento cuenta con el profesional idóneo para la interpretación de la receta?					
	Claridad Y Legibilidad					
12	¿ La receta médica esta prescrita de forma legible y claramente ?					
13	¿La receta médica presenta enmendaduras?					
	Cálculos Y Dosis					
14	¿El Q.F realiza el cálculo y dosis en forma correcta?					
15	¿El Q.f le ofrece alternativas equivalentes en igual dosis y forma farmacéutica?					
D3	PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS FARMACEUTICOS					
	Entrega de Productos Farmacéuticos					
16	¿La entrega del producto asegura la concentración y la forma farmacéutica prescrita?					
17	¿El acondicionado del empaque es seguro para la conservación y el traslado?					
18	¿El farmacéutico verifica que el rotulado del medicamento corresponda al producto recetado?					
	Dispensación Adecuada					
19	¿Le brindaron la información y orientación adecuada?					
20	¿Le informaron la forma de consumo en relación a los alimento?					
21	¿Le brindaron la atención con claridad y objetividad de acuerdo a lo prescrito					
22	¿Le brindaron información sobre las interacciones y posibles reacciones adversas ?					
	Fidelización de Usuarios					
23	¿Qué tan satisfecho esta con la gestión farmacéutica?					
24	¿Cree que el profesional cumple con su función en las buenas prácticas de dispensación?					
25	Recomendaría a amigos y familiares a ser atendidos en el establecimiento farmacéutico?					

Anexo 3: Evaluación del juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Mg **JULIO CESAR VALENZUELA ORTIZ**

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**gestión farmacéutica**” y “**Buenas prácticas de dispensación**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JULIO CESAR VALENZUELA ORTIZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Q.F CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA Q.F DIRIS LIMA NORTE DOCENTE INSTITUTO PEDAGOGICO SAN MARCOS DOCENTE COLEGIO BERTOL BRECHT
Institución donde labora:	MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos: Cuestionario N°1

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO GESTION FARMACEUTICA
Autora:	Sarita Yulibet Ramos Santos
Procedencia:	Elaboración propia según el (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009) adaptado a la realidad del presente estudio
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento Farmacéutico
Significación:	Presenta una serie de 20 ítems, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

Cuestionario N° 2

Nombre de la Prueba:	INSTRUMENTO BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN
Autora:	Sarita Yulibet Ramos Santos
Procedencia:	Elaboración propia según el (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009) adaptado a la realidad del presente estudio
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento Farmacéutico
Significación:	Presenta una serie de 25 ítems, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

4. Soporte teórico

Variable:	Dimensiones	Definición
Gestión farmacéutica Ayala (2022) La gestión farmacéutica es la ocupación del químico farmacéutico enfocada en el conjunto de procesos administrativos y técnicos y el cumplimiento de una adecuada disposición de medicamentos.	Asesoría farmacéutica	Sánchez (2021) La asesoría farmacéutica es velar y controlar la salud individual de los pacientes que se comprometen con la dispensación de la medicación para reestablecer la salud.
	Farmacovigilancia	MINSA (2022) la farmacovigilancia es una herramienta que apoya la atención de la salud de la población con la finalidad de detectar y prevenir reacciones adversas a los medicamentos.
	Información de productos farmacéuticos	OMS (2017) Los químicos farmacéuticos además de dispensar productos farmacéuticos, también ofrecen orientación e información para garantizar la dosis adecuada, el almacenamiento seguro y los posibles efectos secundarios y reacciones adversas.

Variable:	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación. DIGEMID (2009) El Q.F tiene la capacidad de suministrar al paciente los medicamentos esenciales en respuesta a una prescripción médica, tiene el deber profesional y único de dispensación, durante este proceso, el farmacéutico demostrará la orientación necesaria al usuario.	Recepción y validación	MANUAL BPD-DIGEMID (2009) recepción y validación en este proceso, debe confirmarse que la receta cumple la normativa vigente; si no es así, debe contactarse con el prescriptor. Por lo tanto, el rol del farmacéutico es verificar y validar la receta médica.
	Análisis e interpretación	MANUAL BPD-DIGEMID (2009) incluye la lectura de la receta, el descifrado correcto de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.
	Preparación y selección	MANUAL BPD-DIGEMID (2009) en este proceso se identifican los medicamentos distribuidos en los anaqueles del almacén. Se tiene especial cuidado al retirar estos medicamentos de sus anaqueles, teniendo en cuenta la forma farmacéutica, concentración y presentación.

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión farmacéutica y el cuestionario de buenas prácticas de dispensación elaborado por Sarita Yulibet Ramos Santos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión Farmacéutica

- Primera dimensión: **Asesoría Farmacéutica**
- Objetivos de la Dimensión: determinar la influencia de la asesoría farmacéutica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad de químico farmacéutico	1. ¿El químico farmacéutico se encuentra disponible para brindar la asesoría farmacéutica?				X				X				X	
	2. ¿El químico farmacéutico demuestra interés y confianza en brindar la asesoría farmacéutica?				X				X				X	
	3. ¿Considera que el Q.f demuestra amabilidad y respeto al público ?				X				X				X	
Uso racional de medicamentos	4. ¿Le brindaron el producto farmacéutico con el nombre correcto?				X				X				X	
	5. ¿Recibió la asesoría correspondiente sobre la dosis correcta?				X				X				X	
	6. ¿Le brindaron información sobre hora y vía de administración del medicamento?				X				X				X	
	7. ¿Cree Ud. Que los medicamentos dispensados son seguros y eficaces?				X				X				X	

- Segunda dimensión: **Farmacovigilancia**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la farmacovigilancia

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluar, registrar sospechas de reacciones adversas	8. ¿El Q.F registra las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos ?				X				X				X	
	9. ¿Considera que es adecuado informar sobre los efectos adversos de los medicamentos?				X				X				X	
Prevención de reacciones adversas medicamentosas	10. ¿EL Q.f le brindo la asesoría para la prevención de reacciones adversas?				X				X				X	
	11. ¿ha presentado alguna reacción desfavorable después de la medicación?				X				X				X	

- Tercera dimensión: **Información de productos farmacéuticos**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la información de productos farmacéuticos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación de especificaciones técnicas	12. ¿Recibí información sobre las especificaciones y características del medicamento?				X				X				X	
	13. ¿Los medicamentos dispensados son de procedencia legal?				X				X				X	
	14. ¿El farmacéutico aplica las exigencias de acuerdo a las normas legales en relación a los medicamentos controlados ?				X				X				X	
Buenas prácticas de almacenamiento(BPA)	15. ¿El establecimiento farmacéutico cumple con las BPA?				X				X				X	
	16. ¿El profesional le informo sobre el almacenamiento y cuidados de su medicamento ?				X				X				X	
	17. ¿El establecimiento farmacéutico cuenta con el ambiente adecuado como luz y ventilación para brindar la atención farmacéutica?				X				X				X	

	18. ¿Los pisos y paredes se encuentran en buen estado?				X				X				X
	19. ¿El establecimiento registra correctamente la temperatura y humedad?				X				X				X
	20. ¿El establecimiento cuenta con los equipos para la conservación de medicamentos refrigerados?				X				X				X



 MINISTERIO DE SALUD

 MATERNO INFANTIL SANTA LUCILA B

 Q.F. JULIO VALENZUELA ORTIZ

 QUÍMICO FARMACÉUTICO

 C.O.F. 02712

Firma del evaluador

DNI 06952913

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para las buenas prácticas de dispensación (BPD)

- Primera dimensión: **Recepción y validación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la recepción y validación de la prescripción.

Indicadores	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación de la prescripción	1. ¿El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para brindar las buenas prácticas de dispensación?				X				X				X	
	2. ¿El QF verifica el nombre, la concentración y forma farmacéutica este correctamente prescrito?				X				X				X	
	3. ¿Comprende Ud. Correctamente las indicaciones de la prescripción de su receta médica?				X				X				X	
	4. ¿El Q.F detecta errores de prescripción en la recetas médicas?				X				X				X	
Validación de la receta	5. ¿El profesional validó correctamente la receta médica?				X				X				X	
	6. ¿La receta médica tiene presenta errores de prescripción?				X				X				X	
	7. ¿La receta médica cuenta con los datos completos, es decir nombre del paciente, diagnostico, etc?				X				X				X	
	8. ¿La receta médica cuenta con tiempo de duración del tratamiento?				X				X				X	
	9. ¿La receta médica esta prescrita en denominación común internacional es decir en nombre genérico?				X				X				X	

- Segunda dimensión: **Análisis e interpretación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del análisis e interpretación de la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de la receta	10. ¿El profesional comprende e interpreta correctamente la receta médica?				X				X				X	
	11. ¿El establecimiento cuenta con el profesional idóneo para la interpretación de la receta?				X				X				X	
Claridad Y Legibilidad	12. ¿La receta médica esta prescrita de forma legible y claramente ?				X				X				X	
	13. ¿La receta médica presenta enmendaduras?				X				X				X	
Cálculos y dosis	14. ¿El Q.F realiza el cálculo y dosis en forma correcta?				X				X				X	
	15. ¿El Q.f le ofrece alternativas equivalentes en igual dosis y forma farmacéutica?				X				X				X	

- Tercera dimensión: **Preparación y selección de los productos para su entrega**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la preparación y selección de los productos para su entrega

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entrega de productos farmacéuticos	16. ¿La entrega del producto asegura la concentración y la forma farmacéutica prescrita?				X				X				X	
	17. ¿El acondicionado del empaque es seguro para la conservación y el traslado?				X				X				X	
	18. ¿El farmacéutico verifica que el rotulado del medicamento corresponda al producto recetado?				X				X				X	
Dispensación adecuada	19. ¿Le brindaron la información y orientación adecuada?				X				X				X	

	20. ¿Le informaron la forma de consumo en relación a los alimento?				X				X				X
	21. ¿Le brindaron la atención con claridad y objetividad de acuerdo a lo prescrito				X				X				X
	22. ¿Le brindaron información sobre las interacciones y posibles reacciones adversas ?				X				X				X
Fidelización de usuarios	23. ¿Qué tan satisfecho esta con la gestión farmacéutica?				X				X				X
	24. ¿Cree que el profesional cumple con su función en las BPD?				X				X				X
	25. Recomendaría a amigos y familiares a ser atendidos en el establecimiento farmacéutico?				X				X				X


 MINISTERIO DE SALUD
 MATERNO INFANTIL SANTA LUCILA S
 Q.F. JULIO VALENZUELA CORTIZ
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C.O.F. 123456789

Firma del evaluador

DNI 06952913

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Mg **OSCAR BERNUY FLORES LÓPEZ**

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**gestión farmacéutica**” y “**Buenas prácticas de dispensación**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	OSCAR BERNUY FLORES LÓPEZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente en la universidad Inca Garcilaso de la Vega Docente en la universidad Norbert Wiener Docente en la universidad UPCH
Institución donde labora:	Ministerio Publico fiscalía de la nación
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos : Cuestionario N°1

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO GESTION FARMACEUTICA
Autora:	Sarita Yulibet Ramos Santos
Procedencia:	Elaboración propia según el (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009) adaptado a la realidad del presente estudio
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento Farmacéutico
Significación:	Presenta una serie de 20 ítems, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

Cuestionario N° 2

Nombre de la Prueba:	INSTRUMENTO BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN
Autora:	Sarita Yulibet Ramos Santos
Procedencia:	Elaboración propia según el (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009) adaptado a la realidad del presente estudio
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento Farmacéutico
Significación:	Presenta una serie de 25 ítems, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

4. Soporte teórico

Variable:	Dimensiones	Definición
Gestión farmacéutica Ayala (2022) La gestión farmacéutica es la ocupación del químico farmacéutico enfocada en el conjunto de procesos administrativos y técnicos y el cumplimiento de una adecuada disposición de medicamentos.	Asesoría farmacéutica Farmacovigilancia Información de productos farmacéuticos	Sánchez (2021) La asesoría farmacéutica es velar y controlar la salud individual de los pacientes que se comprometen con la dispensación de la medicación para reestablecer la salud. MINSA (2022) la farmacovigilancia es una herramienta que apoya la atención de la salud de la población con la finalidad de detectar y prevenir reacciones adversas a los medicamentos OMS (2017) Los químicos farmacéuticos además de dispensar productos farmacéuticos, también ofrecen orientación e información para garantizar la dosis adecuada, el almacenamiento seguro y los posibles efectos secundarios y reacciones adversas.

Variable:	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación. DIGEMID (2009) El Q.F tiene la capacidad de suministrar al paciente los medicamentos esenciales en respuesta a una prescripción médica, tiene el deber profesional y único de dispensación, durante este proceso, el farmacéutico demostrará la orientación necesaria al usuario.	Recepción y validación Análisis e interpretación Preparación y selección	MANUAL BPD-DIGEMID (2009) recepción y validación en este proceso, debe confirmarse que la receta cumple la normativa vigente; si no es así, debe contactarse con el prescriptor. Por lo tanto, el rol del farmacéutico es verificar y validar la receta médica. MANUAL BPD-DIGEMID (2009) incluye la lectura de la receta, el descifrado correcto de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores. MANUAL BPD-DIGEMID (2009) en este proceso se identifican los medicamentos distribuidos en los anaqueles del almacén. Se tiene especial cuidado al retirar estos medicamentos de sus anaqueles, teniendo en cuenta la forma farmacéutica, concentración y presentación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión farmacéutica y el cuestionario de buenas prácticas de dispensación elaborado por Sarita Yulibet Ramos Santos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticy semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión Farmacéutica

- Primera dimensión: **Asesoría Farmacéutica**
- Objetivos de la Dimensión: determinar la influencia de la asesoría farmacéutica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad de químico farmacéutico	1. ¿El químico farmacéutico se encuentra disponible para brindar la asesoría farmacéutica?				X				X				X	
	2. ¿El químico farmacéutico demuestra interés y confianza en brindar la asesoría farmacéutica?				X				X				X	
	3. ¿Considera que el Q.f demuestra amabilidad y respeto al público ?				X				X				X	
Uso racional de medicamentos	4. ¿Le brindaron el producto farmacéutico con el nombre correcto?				X				X				X	
	5. ¿Recibió la asesoría correspondiente sobre la dosis correcta?				X				X				X	
	6. ¿Le brindaron información sobre hora y vía de administración del medicamento?				X				X				X	
	7. ¿Cree Ud. Que los medicamentos dispensados son seguros y eficaces?				X				X				X	

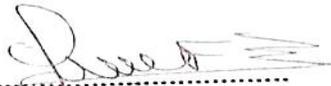
- Segunda dimensión: **Farmacovigilancia**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia.

Indicadores	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluar, registrar sospechas de reacciones adversas	8. ¿El Q.F registra las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos ?				X				X				X	
	9. ¿Considera que es adecuado informar sobre los efectos adversos de los medicamentos?				X				X				X	
Prevención de reacciones adversas medicamentosas	10. ¿EL Q.f le brindo la asesoría para la prevención de reacciones adversas?				X				X				X	
	11. ¿ha presentado alguna reacción desfavorable después de la medicación?				X				X				X	

- Tercera dimensión: **Información de productos farmacéuticos**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia la información de productos farmacéuticos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación de especificaciones técnicas	12. ¿Recibió información sobre las especificaciones y características del medicamento?				X				X				X	
	13. ¿Los medicamentos dispensados son de procedencia legal?				X				X				X	
	14. ¿El farmacéutico aplica las exigencias de acuerdo a las normas legales en relación a los medicamentos controlados ?				X				X				X	
Buenas prácticas de almacenamiento(BPA)	15. ¿El establecimiento farmacéutico cumple con las BPA?				X				X				X	
	16. ¿El profesional le informo sobre el almacenamiento y cuidados de su medicamento ?				X				X				X	
	17. ¿El establecimiento farmacéutico cuenta con el ambiente adecuado como luz y ventilación para brindar la atención farmacéutica?				X				X				X	

	18. ¿Los pisos y paredes se encuentran en buen estado?				X				X			X	
	19. ¿El establecimiento registra correctamente la temperatura y humedad?				X				X			X	
	20. ¿El establecimiento cuenta con los equipos para la conservación de medicamentos refrigerados?				X				X			X	



.....
Mg. Oscar Bernuy Flores López
 QUIMICO FARMACEUTICO
 C.Q.F.P. 10150
 DNI. 41196881

Firma del evaluador

DNI 41196881

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para las buenas prácticas de dispensación (BPD)

- Primera dimensión: **Recepción y validación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la recepción y validación de la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación de la prescripción	1. ¿El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para brindar las buenas prácticas de dispensación?				X				X				X	
	2. ¿El QF verifica el nombre, la concentración y forma farmacéutica este correctamente prescrito?				X				X				X	
	3. ¿Comprende Ud. Correctamente las indicaciones de la prescripción de su receta médica?				X				X				X	
	4. ¿El Q.F detecta errores de prescripción en la recetas médicas?				X				X				X	
Validación de la receta	5. ¿El profesional validó correctamente la receta médica?				X				X				X	
	6. ¿La receta médica tiene presenta errores de prescripción?				X				X				X	
	7. ¿La receta médica cuenta con los datos completos, es decir nombre del paciente, diagnostico, etc?				X				X				X	
	8. ¿La receta médica cuenta con tiempo de duración del tratamiento?				X				X				X	
	9. ¿La receta médica esta prescrita en denominación común internacional es decir en nombre genérico?				X				X				X	

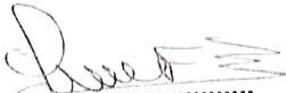
- Segunda dimensión: **Análisis e interpretación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del análisis e interpretación de la prescripción.

Indicadores	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de la receta	10. ¿El profesional comprende e interpreta correctamente la receta médica?				X				X				X	
	11. ¿El establecimiento cuenta con el profesional idóneo para la interpretación de la receta?				X				X				X	
Claridad Y Legibilidad	12. ¿ La receta médica esta prescrita de forma legible y claramente ?				X				X				X	
	13. ¿La receta médica presenta enmendaduras?				X				X				X	
Cálculos y dosis	14. ¿El Q.F realiza el cálculo y dosis en forma correcta?				X				X				X	
	15. ¿El Q.f le ofrece alternativas equivalentes en igual dosis y forma farmacéutica?				X				X				X	

- Tercera dimensión: **Preparación y selección de los productos para su entrega**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la preparación y selección de los productos para su entrega

Indicadores	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entrega de productos farmacéuticos	16. ¿La entrega del producto asegura la concentración y la forma farmacéutica prescrita?				X				X				X	
	17. ¿El acondicionado del empaque es seguro para la conservación y el traslado?				X				X				X	
	18. ¿El farmacéutico verifica que el rotulado del medicamento corresponda al producto recetado?				X				X				X	
Dispensación adecuada	19. ¿Le brindaron la información y orientación adecuada?				X				X				X	

	20. ¿Le informaron la forma de consumo en relación a los alimento?				X				X				X
	21. ¿Le brindaron la atención con claridad y objetividad de acuerdo a lo prescrito				X				X				X
	22. ¿Le brindaron información sobre las interacciones y posibles reacciones adversas ?				X				X				X
Fidelización de usuarios	23. ¿Qué tan satisfecho esta con la gestión farmacéutica?				X				X				X
	24. ¿Cree que el profesional cumple con su función en las BPD?				X				X				X
	25. Recomendaría a amigos y familiares a ser atendidos en el establecimiento farmacéutico?				X				X				X



.....
Mg. Oscar Bernuy Flores López
 QUIMICO FARMACEUTICO
 C. Q. F. P. 10150
 DNI. 41196881

Firma del evaluador

DNI 41196881

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Mg **SILVIA GERALDINE DÍAZ OTINIANO**

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**gestión farmacéutica**” y “**Buenas prácticas de dispensación**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	SILVIA GERALDINE DÍAZ OTINIANO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistente de prácticas y pasantías en Tecsup Jefe de prácticas pre profesionales un la UCV Asistente de bienestar psicológico – soluciones ambientales Psicóloga- renovare
Institución donde labora:	TECSUP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos: Cuestionario N°1

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO GESTION FARMACEUTICA
Autora:	Sarita Yulibet Ramos Santos
Procedencia:	Elaboración propia según el (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009) adaptado a la realidad del presente estudio
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento Farmacéutico
Significación:	Presenta una serie de 20 ítems, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

Cuestionario N° 2

Nombre de la Prueba:	INSTRUMENTO BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN
Autora:	Sarita Yulibet Ramos Santos
Procedencia:	Elaboración propia según el (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009) adaptado a la realidad del presente estudio
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento Farmacéutico
Significación:	Presenta una serie de 25 ítems, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

4. Soporte teórico

Variable:	Dimensiones	Definición
<p>Gestión farmacéutica</p> <p>Ayala (2022) La gestión farmacéutica es la ocupación del químico farmacéutico enfocada en el conjunto de procesos administrativos y técnicos y el cumplimiento de una adecuada disposición de medicamentos.</p>	<p>Asesoría farmacéutica</p> <p>Farmacovigilancia</p> <p>Información de productos farmacéuticos</p>	<p>Sánchez (2021) La asesoría farmacéutica es velar y controlar la salud individual de los pacientes que se comprometen con la dispensación de la medicación para reestablecer la salud.</p> <p>MINSA (2022) la farmacovigilancia es una herramienta que apoya la atención de la salud de la población con la finalidad de detectar y prevenir reacciones adversas a los medicamentos.</p> <p>OMS (2017) Los químicos farmacéuticos además de dispensar productos farmacéuticos, también ofrecen orientación e información para garantizar la dosis adecuada, el almacenamiento seguro y los posibles efectos secundarios y reacciones adversas.</p>

Variable:	Dimensiones	Definición
<p>Buenas prácticas de dispensación.</p> <p>DIGEMID (2009) El Q.F tiene la capacidad de suministrar al paciente los medicamentos esenciales en respuesta a una prescripción médica, tiene el deber profesional y único de dispensación, durante este proceso, el farmacéutico demostrará la orientación necesaria al usuario.</p>	<p>Recepción y validación</p> <p>Análisis e interpretación</p> <p>Preparación y selección</p>	<p>MANUAL BPD-DIGEMID (2009) recepción y validación en este proceso, debe confirmarse que la receta cumple la normativa vigente; si no es así, debe contactarse con el prescriptor. Por lo tanto, el rol del farmacéutico es verificar y validar la receta médica.</p> <p>MANUAL BPD-DIGEMID (2009) incluye la lectura de la receta, el descifrado correcto de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.</p> <p>MANUAL BPD-DIGEMID (2009) en este proceso se identifican los medicamentos distribuidos en los anaqueles del almacén. Se tiene especial cuidado al retirar estos medicamentos de sus anaqueles, teniendo en cuenta la forma farmacéutica, concentración y presentación.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión farmacéutica y el cuestionario de buenas prácticas de dispensación elaborado por Sarita Yulibet Ramos Santos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión Farmacéutica

- Primera dimensión: **Asesoría Farmacéutica**
- Objetivos de la Dimensión: determinar la influencia de la asesoría farmacéutica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad de químico farmacéutico	1. ¿El químico farmacéutico se encuentra disponible para brindar la asesoría farmacéutica?				X				X				X	
	2. ¿El químico farmacéutico demuestra interés y confianza en brindar la asesoría farmacéutica?				X				X				X	
	3. ¿Considera que el Q.f demuestra amabilidad y respeto al público ?				X				X				X	
Uso racional de medicamentos	4. ¿Le brindaron el producto farmacéutico con el nombre correcto?				X				X				X	
	5. ¿Recibió la asesoría correspondiente sobre la dosis correcta?				X				X				X	
	6. ¿Le brindaron información sobre hora y vía de administración del medicamento?				X				X				X	
	7. ¿Cree Ud. Que los medicamentos dispensados son seguros y eficaces?				X				X				X	

- Segunda dimensión: **Farmacovigilancia**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la farmacovigilancia

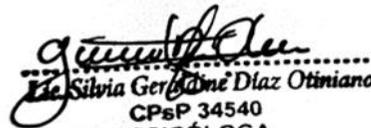
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluar, registrar sospechas de reacciones adversas	8. ¿El Q.F registra las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos ?				X				X				X	
	9. ¿Considera que es adecuado informar sobre los efectos adversos de los medicamentos?				X				X				X	
Prevención de reacciones adversas medicamentosas	10. ¿EL Q.f le brindo la asesoría para la prevención de reacciones adversas?				X				X				X	
	11. ¿ha presentado alguna reacción desfavorable después de la medicación?				X				X				X	

Tercera dimensión: **Información de productos farmacéuticos**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la información de productos farmacéuticos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación de especificaciones técnicas	12. ¿Recibió información sobre las especificaciones y características del medicamento?				X				X				X	
	13. ¿Los medicamentos dispensados son de procedencia legal?				X				X				X	
	14. ¿El farmacéutico aplica las exigencias de acuerdo a las normas legales en relación a los medicamentos controlados ?				X				X				X	
Buenas prácticas de almacenamiento(BPA)	15. ¿El establecimiento farmacéutico cumple con las BPA?				X				X				X	

	16. ¿El profesional le informo sobre el almacenamiento y cuidados de su medicamento ?				X				X				X
	17. ¿El establecimiento farmacéutico cuenta con el ambiente adecuado como luz y ventilación para brindar la atención farmacéutica?				X				X				X
	18. ¿Los pisos y paredes se encuentran en buen estado?				X				X				X
	19. ¿El establecimiento registra correctamente la temperatura y humedad?				X				X				X
	20. ¿El establecimiento cuenta con los equipos para la conservación de medicamentos refrigerados?				X				X				X


 Silvia Gerbaine Díaz Otiniano
 CPsP 34540
 PSICÓLOGA

Firma del evaluador

DNI 70173612

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para las buenas prácticas de dispensación (BPD)

- Primera dimensión: **Recepción y validación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la recepción y validación de la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación de la prescripción	1. ¿El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para brindar las buenas prácticas de dispensación?				X				X				X	
	2. ¿El QF verifica el nombre, la concentración y forma farmacéutica este correctamente prescrito?				X				X				X	
	3. ¿Comprende Ud. Correctamente las indicaciones de la prescripción de su receta médica?				X				X				X	
	4. ¿El Q.F detecta errores de prescripción en la recetas médicas?				X				X				X	
Validación de la receta	5. ¿El profesional validó correctamente la receta médica?				X				X				X	
	6. ¿La receta médica tiene presenta errores de prescripción?				X				X				X	
	7. ¿La receta médica cuenta con los datos completos, es decir nombre del paciente, diagnostico, etc?				X				X				X	
	8. ¿La receta médica cuenta con tiempo de duración del tratamiento?				X				X				X	
	9. ¿La receta médica esta prescrita en denominación común internacional es decir en nombre genérico?				X				X				X	

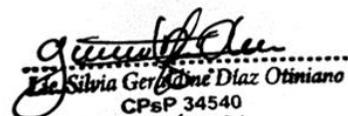
- Segunda dimensión: **Análisis e interpretación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del análisis e interpretación de la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de la receta	10. ¿El profesional comprende e interpreta correctamente la receta médica?				X				X				X	
	11. ¿El establecimiento cuenta con el profesional idóneo para la interpretación de la receta?				X				X				X	
Claridad Y Legibilidad	12. ¿ La receta médica esta prescrita de forma legible y claramente ?				X				X				X	
	13. ¿La receta médica presenta enmendaduras?				X				X				X	
Cálculos y dosis	14. ¿El Q.F realiza el cálculo y dosis en forma correcta?				X				X				X	
	15. ¿El Q.f le ofrece alternativas equivalentes en igual dosis y forma farmacéutica?				X				X				X	

- Tercera dimensión: **Preparación y selección de los productos para su entrega**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la preparación y selección de los productos para su entrega

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entrega de productos farmacéuticos	16. ¿La entrega del producto asegura la concentración y la forma farmacéutica prescrita?				X				X				X	
	17. ¿El acondicionado del empaque es seguro para la conservación y el traslado?				X				X				X	
	18. ¿El farmacéutico verifica que el rotulado del medicamento corresponda al producto recetado?				X				X				X	

Dispensación adecuada	19. ¿Le brindaron la información y orientación adecuada?				X				X				X	
	20. ¿Le informaron la forma de consumo en relación a los alimento?				X				X				X	
	21. ¿Le brindaron la atención con claridad y objetividad de acuerdo a lo prescrito				X				X				X	
	22. ¿Le brindaron información sobre las interacciones y posibles reacciones adversas ?				X				X				X	
Fidelización de usuarios	23. ¿Qué tan satisfecho esta con la gestión farmacéutica?				X				X				X	
	24. ¿Cree que el profesional cumple con su función en las BPD?				X				X				X	
	25. Recomendaría a amigos y familiares a ser atendidos en el establecimiento farmacéutico?				X				X				X	



 Silvia Gerardo Díaz Otimiano
 CPsP 34540
 PSICÓLOGA

Firma del evaluador

DNI 70173612

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: **Mg NATALIE CORDOVA VILLAFUERTE**

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**gestión farmacéutica**” y “**Buenas prácticas de dispensación**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	NATALIE CORDOVA VILLAFUERTE
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE NEFROLOGIA DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD SAN JUAN BAUTISTA TUTOR DE RESIDENTADO DE LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
Institución donde labora:	HOSPITAL NACIONAL PNP LNS
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO GESTION FARMACEUTICA
Autora:	Sarita Yulibet Ramos Santos
Procedencia:	Elaboración propia según el (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009) adaptado a la realidad del presente estudio
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento Farmacéutico
Significación:	Presenta una serie de 20 ítems, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

Nombre de la Prueba:	INSTRUMENTO BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN
Autora:	Sarita Yulibet Ramos Santos
Procedencia:	Elaboración propia según el (D.S N° 014- 2011/SA/MANUAL BPD-DIGEMID 2009) adaptado a la realidad del presente estudio
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento Farmacéutico
Significación:	Presenta una serie de 25 ítems, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

4. Soporte teórico

Variable:	Dimensiones	Definición
Gestión farmacéutica Ayala (2022) La gestión farmacéutica es la ocupación del químico farmacéutico enfocada en el conjunto de procesos administrativos y técnicos y el cumplimiento de una adecuada disposición de medicamentos.	Asesoría farmacéutica Información de productos farmacéuticos Farmacovigilancia	Sánchez (2021) La asesoría farmacéutica es velar y controlar la salud individual de los pacientes que se comprometen con la dispensación de la medicación para reestablecer la salud. OMS (2017) Los químicos farmacéuticos además de dispensar productos farmacéuticos, también ofrecen orientación e información para garantizar la dosis adecuada, el almacenamiento seguro y los posibles efectos secundarios y reacciones adversas. MINSA (2022) la farmacovigilancia es una herramienta que apoya la atención de la salud de la población con la finalidad de detectar y prevenir reacciones adversas a los medicamentos.

Variable:	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación. DIGEMID (2009) El Q.F tiene la capacidad de suministrar al paciente los medicamentos esenciales en respuesta a una prescripción médica, tiene el deber profesional y único de dispensación, durante este proceso, el farmacéutico demostrará la orientación necesaria al usuario.	Recepción y validación Análisis e interpretación Preparación y selección	MANUAL BPD-DIGEMID (2009) recepción y validación en este proceso, debe confirmarse que la receta cumple la normativa vigente; si no es así, debe contactarse con el prescriptor. Por lo tanto, el rol del farmacéutico es verificar y validar la receta médica. MANUAL BPD-DIGEMID (2009) incluye la lectura de la receta, el descifrado correcto de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores. MANUAL BPD-DIGEMID (2009) en este proceso se identifican los medicamentos distribuidos en los anaqueles del almacén. Se tiene especial cuidado al retirar estos medicamentos de sus anaqueles, teniendo en cuenta la forma farmacéutica, concentración y presentación.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión farmacéutica y el cuestionario de buenas prácticas de dispensación elaborado por Sarita Yulibet Ramos Santos en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión Farmacéutica

- Primera dimensión: **Asesoría Farmacéutica**
- Objetivos de la Dimensión: determinar la influencia de la asesoría farmacéutica.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad de químico farmacéutico	1. ¿El químico farmacéutico se encuentra disponible para brindar la asesoría farmacéutica?				X				X				X	
	2. ¿El químico farmacéutico demuestra interés y confianza en brindar la asesoría farmacéutica?				X				X				X	
	3. ¿Considera que el Q.f demuestra amabilidad y respeto al público ?				X				X				X	
Uso racional de medicamentos	4. ¿Le brindaron el producto farmacéutico con el nombre correcto?				X				X				X	
	5. ¿Recibió la asesoría correspondiente sobre la dosis correcta?				X				X				X	
	6. ¿Le brindaron información sobre hora y vía de administración del medicamento?				X				X				X	
	7. ¿Cree Ud. Que los medicamentos dispensados son seguros y eficaces?				X				X				X	

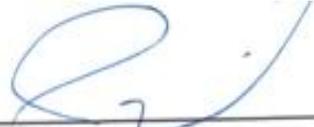
- Segunda dimensión: **farmacovigilancia**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la farmacovigilancia.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluar, registrar sospechas de reacciones adversas	8. ¿El Q.F registra las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos ?				X				X				X	
	9. ¿Considera que es adecuado informar sobre los efectos adversos de los medicamentos?				X				X				X	
Prevención de reacciones adversas medicamentosas	10. ¿EL Q.f le brindo la asesoría para la prevención de reacciones adversas?				X				X				X	
	11. ¿ha presentado alguna reacción desfavorable después de la medicación?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Información de productos farmacéuticos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la información de productos farmacéuticos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación de especificaciones técnicas	12. ¿Recibió información sobre las especificaciones y características del medicamento?				X				X				X	
	13. ¿Los medicamentos dispensados son de procedencia legal?				X				X				X	
	14. ¿El farmacéutico aplica las exigencias de acuerdo a las normas legales en relación a los medicamentos controlados?				X				X				X	

Buenas prácticas de almacenamiento(BPA)	15. ¿El establecimiento farmacéutico cumple con las BPA?				X				X				X
	16. ¿El profesional le informo sobre el almacenamiento y cuidados de su medicamento ?				X				X				X
	17. ¿El establecimiento farmacéutico cuenta con el ambiente adecuado como luz y ventilación para brindar la atención farmacéutica?				X				X				X
	18. ¿Los pisos y paredes se encuentran en buen estado?				X				X				X
	19. ¿El establecimiento registra correctamente la temperatura y humedad?				X				X				X
	20. ¿El establecimiento cuenta con los equipos para la conservación de medicamentos refrigerados?				X				X				X



 Firma del evaluador
 DNI 41371410

 Dra. Natalia Córdoba Villafuerte
 Médico Nefrólogo
 CMP 48624 RNE 24594

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para las buenas prácticas de dispensación (BPD)

- Primera dimensión: **Recepción y validación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la recepción y validación de la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Verificación de la prescripción	1. ¿El establecimiento cuenta con el ambiente adecuado para brindar las buenas prácticas de dispensación?				X				X				X	
	2. ¿El QF verifica el nombre, la concentración y forma farmacéutica este correctamente prescrito?				X				X				X	
	3. ¿Comprende Ud. Correctamente las indicaciones de la prescripción de su receta médica?				X				X				X	
	4. ¿El Q.F detecta errores de prescripción en la recetas médicas?				X				X				X	
Validación de la receta	5. ¿El profesional validó correctamente la receta médica?				X				X				X	
	6. ¿La receta médica presenta errores de prescripción?				X				X				X	
	7. ¿La receta médica cuenta con los datos completos, es decir nombre del paciente, diagnostico, etc?				X				X				X	
	8. ¿La receta médica cuenta con tiempo de duración del tratamiento?				X				X				X	
	9. ¿La receta médica esta prescrita en denominación común internacional es decir en nombre genérico?				X				X				X	

- Segunda dimensión: **Análisis e interpretación de la prescripción**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del análisis e interpretación de la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de la receta	10. ¿El profesional comprende e interpreta correctamente la receta médica?				X				X				X	
	11. ¿El establecimiento cuenta con el profesional idóneo para la interpretación de la receta?				X				X				X	
Claridad Y Legibilidad	12. ¿La receta médica esta prescrita de forma legible y claramente ?				X				X				X	
	13. ¿La receta médica presenta enmendaduras?				X				X				X	
Cálculos y dosis	14. ¿El Q.F realiza el cálculo y dosis en forma correcta?				X				X				X	
	15. ¿El Q.f le ofrece alternativas equivalentes en igual dosis y forma farmacéutica?				X				X				X	

- Tercera dimensión: **Preparación y selección de los productos para su entrega**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la preparación y selección de los productos para su entrega

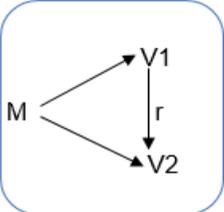
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entrega de productos farmacéuticos	16. ¿La entrega del producto asegura la concentración y la forma farmacéutica prescrita?				X				X				X	
	17. ¿El acondicionado del empaque es seguro para la conservación y el traslado?				X				X				X	
Dispensación adecuada	18. ¿El farmacéutico verifica que el rotulado del medicamento corresponda al producto recetado?				X				X				X	
	19. ¿Le brindaron la información y orientación adecuada?				X				X				X	

	20. ¿Le informaron la forma de consumo en relación a los alimento?				X				X				X
	21. ¿Le brindaron la atención con claridad y objetividad de acuerdo a lo prescrito				X				X				X
	22. ¿Le brindaron información sobre las interacciones y posibles reacciones adversas ?				X				X				X
Fidelización de usuarios	23. ¿Qué tan satisfecho esta con la gestión farmacéutica?				X				X				X
	24. ¿Cree que el profesional cumple con su función en las BPD?				X				X				X
	25. Recomendaría a amigos y familiares a ser atendidos en el establecimiento farmacéutico?				X				X				X


 Firma del evaluador
 DNI 41371410
 Dr. Nazare Cordova Villafuerte
 Médico Nefrólogo
 CMP 48624 RNE 24594

Anexo 4. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia												
Título: Gestión farmacéutica y la influencia en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023												
Nombre y apellidos: Sarita Yulibet Ramos Santos												
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES									
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	X= Gestión farmacéutica									
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la influencia de la asesoría farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia de la farmacovigilancia en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la información de productos farmacéuticos en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur</p>	<p>Determinar la influencia de la gestión farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la influencia de la asesoría farmacéutica en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.</p> <p>2. ¿Determinar la influencia de la farmacovigilancia en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023?</p> <p>3. Determinar la influencia de la información de productos farmacéuticos en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un</p>	<p>La gestión farmacéutica influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. La asesoría farmacéutica influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur 2023.</p> <p>2. La farmacovigilancia influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur, 2023.</p> <p>3. La información de productos farmacéuticos influye significativamente en las buenas prácticas de dispensación en usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima sur 2023.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos					
						Asesoría farmacéutica	- Disponibilidad - Uso racional de medicamentos	1-3 4-7	Ordinal, Tipo Likert	Bueno 75-100		
						Farmacovigilancia	- Evaluar, registrar, sospechas de reacciones adversas medicamentosas - Prevención de reacciones adversas medicamentosas	8-9 10-11			Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular 47-74
						Información de productos farmacéuticos	- Verificación de especificaciones técnicas - Buenas prácticas de almacenamiento	12-14 15-20			Malo 20-47	
			Y= Buenas prácticas de dispensación									
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
						Recepción y validación de la prescripción	- Verificación de la prescripción - Validación de receta	1-4 5-9	Ordinal, Tipo Likert	Bueno 84-125		
						Análisis e interpretación de la prescripción	- Interpretación de la receta	10-11	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular 42-83		
							- Claridad y legibilidad de recetas	12-13		Malo 25-41		
							- Cálculos y dosis	13-14				

,2023?	establecimiento farmacéutico, Lima sur 2023		Preparación y selección de los productos	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de productos farmacéuticos - Dispensación adecuada - Fidelización de los clientes 	16-18 19-22 23-25		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		METODO DE ANALISIS DE DATOS	
<p>TIPO: Básico. DISEÑO: No experimental, transversal, descriptivo, correlacional causal. MÉTODO: Hipotético-deductivo NIVEL: Explicativo</p> 		<p>POBLACIÓN: 100 usuarios del establecimiento farmacéutico</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Muestra probabilística aleatorio simple.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 80 usuarios del establecimiento farmacéutico que acuden al establecimiento farmacéutico</p>		<p>Instrumento: Gestión farmacéutica Autora: Sarita Ramos Santos Administración: individual Duración: 15 minutos Ámbito de aplicación: Usuarios del establecimiento farmacéutico La prueba consta de 20 ítems La prueba evalúa: 3 dimensiones: asesoría farmacéutica, farmacovigilancia, Información de productos farmacéuticos</p> <p>Instrumento: Cuestionario de buenas prácticas de dispensación Autora: Sarita Ramos Santos basado en el manual BPD Administración: individual Duración: 15 minutos Ámbito de aplicación: Usuarios del establecimiento farmacéutico. La prueba consta de 25 ítems. La prueba evalúa: 3 dimensiones: Recepción y validación de la prescripción, Análisis e interpretación de la prescripción y Preparación y selección de los productos para su entrega.</p>		<p>Análisis descriptivo básico Excel</p> <p>Análisis descriptivo básico SPSS versión 28, con tablas de frecuencias y gráficos estadísticos</p>	

Anexo N° 5 Autorización del establecimiento farmacéutico



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

DEMETRIO HONORATO LEON CAURINO

RUC:10069752816

Representante Legal

"Botica Marisa"

Autorizo a la alumna, Sarita Yulibet Ramos Santos estudiante de la maestría gestión en los servicios de la salud de la universidad Cesar Vallejo, para realizar la ejecución del proyecto de tesis en el establecimiento farmacéutico "BOTICA MARISA" denominado "Gestión farmacéutica y la influencia en buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico Lima Sur, 2023"

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que se estime conveniente.

Lima 25 de mayo del 2023

Atentamente


BOTICA MARISA
Av. San Martín 750
Urb. Paj. T. Amaru
Chorrillos

06975281

Anexo N° 6 Validez y fiabilidad de los instrumentos para la variable gestión farmacéutica (0.945)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	51	63.7
	Excluido ^a	29	36.3
	Total	80	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.945	20

Validez y fiabilidad de los instrumentos para la variable buenas prácticas de dispensación (0.931)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.931	25

Anexo N°8 Base de datos

VARIABLE: GESTIÓN FARMACÉUTICA

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	2	5	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4
4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	2	4	3	2	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	3	2	4	4	5	3	5	1	5	5	4	2	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4
3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	3	3	3	5	4	5	5	3	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3

VARIABLE: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4		4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	2	4	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	3	3	2	5	4	5	5	3	4	4	4	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	2	2	3	5	5	3	4	4	2	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4
5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	5
5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	1	4	5	1	5	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	2	1	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5
5	4	3	4	5	2	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	2	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5

Anexo 9: Cálculo de la muestra

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 100}{(100-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$n = 80$

N= población

n= muestra

z= nivel de confianza 95% (1.96)

p= porcentaje de poblacion que reune ciertas características 50% (0.5)

q= porcentaje de poblacion que no reune las características 50%(0.5)

E = margen de error 5% (0.05)