



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS BUENAS  
PRÁCTICAS EN EL ALMACENAMIENTO Y  
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS OFRECIDOS EN EL  
ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD  
METROPOLITANO DE ILAVE-COLLAO, octubre-  
diciembre 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**AUTORES:**

**Bach. CHAYÑA FERNÁNDEZ BRIYI**

<https://orcid.org/0009-0008-4870-2235>

**Bach. ÑAUPA QUISPE NOHEMÍ**

<https://orcid.org/0009-0001-0178-8907>

**ASESOR:**

**Mg. LA SERNA LA ROSA, PABLO ANTONIO**

<https://orcid.org/0000-0001-7065-012X>

**LIMA – PERÚ**

**2023**

**AUTORIZACIÓN Y DECLARACION JURADA  
DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD**

Yo, **Chayña Fernandez, Briyi**, con DNI N° **75189362** en mi condición de autora de la tesis presentada para optar el título profesional de QUÍMICO FARMACÉUTICO de título “**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS OFRECIDOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO DE ILAVE-COLLAO, OCTUBRE-DICIEMBRE 2022**”, **AUTIRIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en el repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **20%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que esta entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 12 días del mes de octubre del año 2023.



BRIYI CHAYÑA FERNANDEZ

DNI: 75189362



Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA

DNI: 06121495

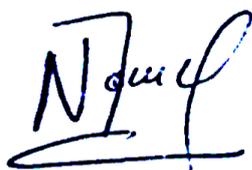
1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

**AUTORIZACIÓN Y DECLARACION JURADA  
DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD**

Yo, **Ñaupa Quispe, Nohemí**, con DNI N° **40948190** en mi condición de autora de la tesis presentada para optar el título profesional de QUÍMICO FARMACÉUTICO de título “**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS OFRECIDOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO DE ILAVE-COLLAO, OCTUBRE-DICIEMBRE 2022**”, **AUTIRIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en el repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **20%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que esta entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 12 días del mes de octubre del año 2023.



---

NOHEMI ÑAUPA QUISPE

DNI: 40948190



---

Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA  
DNI: 06121495

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

## TESIS FINAL CHAYÑA-ÑAUPA 04. SEP 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Científica del Sur</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	ii
LISTA DE TABLAS .....	iv
LISTA DE FIGURAS .....	v
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	12
2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	12
2.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	12
2.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	14
2.6 PLAN METODOLÓGICO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	16
2.6.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos...	16
2.6.2. Procesamiento de la información .....	16
2.6 ASPECTOS ÉTICOS .....	16
III. RESULTADOS.....	18
3.1 Análisis Estadístico.....	18
3.2 Análisis Inferencial.....	24
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	29
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
V. REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	36
Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	37
Anexo A MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	37
Anexo 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	40
ANEXO 2: INSTRUMENTOS APLICADOS .....	42

ANEXO 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO .....	46
ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	54
ANEXO 5: MATRIZ DE RESULTADOS .....	55
ANEXO 6: MATRIZ DE RESULTADOS PRESENTADA EN EL SPSS .....	57
ANEXO 7: RUBRICA DE EVALUACIÓN INFORME FINAL – ASESOR .....	58
ANEXO 8: DECLARACIÓN DEL TURNITIN.....	60
ANEXO 9. ACTA DE CONFORMIDAD DEL INFORME FINAL EMITIDO POR EL ASESOR .....	61
ANEXO 10: FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE CAMPO .....	62

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Fiabilidad de la Variable: Sistema de Gestión de Calidad.....	15
Tabla 2 Fiabilidad de la Variable: Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos.....	15
Tabla 3 Resultados de la Dimensión Interacción .....	18
Tabla 4 Resultados de la Dimensión Entorno.....	19
Tabla 5 Resultados de la Dimensión Eficacia.....	20
Tabla 6 Resultados de la Dimensión Recepción.....	21
Tabla 7 Resultados de la Dimensión Distribución .....	22
Tabla 8 Resultados de la Dimensión Control.....	23
Tabla 9 Prueba de Normalidad.....	24
Tabla 10 Resultados de la relación entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos .....	25
Tabla 11 Resultados de la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción .....	26
Tabla 12 Resultados de la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución.....	27
Tabla 13 Resultados de la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control.....	28

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de la Dimensión Interacción .....	18
Figura 2 Resultados de la Dimensión Entorno .....	19
Figura 3 Resultados de la Dimensión Eficacia .....	20
Figura 4 Resultados de la Dimensión Recepción.....	21
Figura 5 Resultados de la Dimensión Distribución .....	22
Figura 6 Resultados de la Dimensión Control.....	23

## DEDICATORIA

A Dios a quien me protege ante todo en la vida, a mis padres Ruth y Javier porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, en el proceso de cumplir este proyecto de vida.

**BRIYI CHAYÑA FERNANDEZ**

*Te exaltare, mi Dios, Mi Rey, y bendeciré tu nombre eternamente y para siempre Salmos 145:1.*

A mi madre Nila. Por sus oraciones constantes y mis hermanos, Rula y Oliver por su apoyo incondicional, sus consejos y la fuerza que siempre me brindaron.

**NOHEMI ÑAUPA QUISPE**

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad María Auxiliadora por darnos la oportunidad de convertirnos en profesionales, a nuestro asesor Mg. Pablo Antonio La Serna La Rosa que gracias a su dedicación, paciencia y experiencia que ha brindado para concluir esta investigación.

A nuestras familias por su constante apoyo incondicional, por sus consejos, por motivarnos y creer en nosotras, quienes fueron el mayor motivo para seguir adelante y cumplir con nuestros sueños.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

**Material y método:** Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo retrospectivo, descriptivo, correlacional, transversal. Utilizó como muestra 40 individuos que conforman el personal del área de Farmacia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios.

**Resultados:** La variable Sistema de Gestión de calidad, en cuanto a la dimensión interacción el 32,5% la consideró muy baja, la dimensión entorno un 32,5% lo valoró muy bajo y la dimensión eficacia un 42,5% la califica como muy baja. Del mismo modo para la Variable Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de los Medicamentos, en cuanto a la dimensión recepción se consideró en un 62,5% malo, para la dimensión distribución se pudo apreciar que el 72,5% considera la distribución mala y para la dimensión control se evidenció que el 57,5% considera que el control es malo también en el área de Farmacia del CS Metropolitano.

**Conclusiones:** Se evidencia que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos porque el valor  $r$  Pearson obtenido fue de ,552.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión; Buenas Prácticas; Almacenamiento; Dispensación; Medicamentos; Interacción; Entorno; Eficacia.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the quality management system and Good Practices in the Storage and Distribution of medicines in the personnel of the Pharmacy area of the Metropolitan Health Center of Ilave - Collao October-December 2022.

**Material and method:** A quantitative approach was used, with a non-experimental, retrospective, descriptive, correlational, cross-sectional design. It used as a sample 40 individuals that make up the staff of the Pharmacy area of the Metropolitan Health Center of Ilave - Collao. The data collection technique was the survey and two questionnaires were used as instruments.

**Results:** The variable Quality Management System, regarding the interaction dimension, 32.5% considered it very low, the environment dimension 32.5% valued it very low and the efficiency dimension 42.5% rated it as very low. In the same way, for the Variable Good Storage and Dispensing Practices of Medications, in terms of the reception dimension, 62.5% considered it bad, for the distribution dimension it was possible to appreciate that 72.5% considered the distribution bad and for the control dimension, it was evidenced that 57.5% consider that control is bad also in the Pharmacy area of the Metropolitan Health Center of Ilave - Collao.

**Conclusions:** It is evident that there is a significant relationship between the quality management system and Good Practices in the Storage and Distribution of medicines because the Pearson r value obtained was .552\*\*.

**Keywords:** Management System; Good practices; Storage; dispensing; Medicines; Interaction; Around; Effectiveness.

## I. INTRODUCCIÓN

Al hablar de prácticas de almacenamiento se hace mención del conjunto de normas obligatorias establecidas para mantener y administrar la calidad de las exigencias en los medicamentos (1). Esto significa que el almacenamiento de medicamentos y productos en el mundo es fundamental para garantizar y mantener la calidad de estos productos. El representante de dispensación contará con personal calificado para realizar diversas tareas y (2) un farmacéutico con la responsabilidad y autoridad para establecer y mantener procedimientos que aseguren cumplir con las buenas prácticas.

De otro modo, la práctica correcta de la farmacéutica a nivel internacional son un conjunto de directrices que se basan en las leyes locales de cada país para implementar el uso adecuado de los medicamentos, definiendo las reglas, los métodos y las normas de cumplimiento. Su objetivo es mejorar la salud pública a través del uso de una dispensación de medicamentos adecuada y eficaz en las farmacias (3).

Es importante recordar que los profesionales de la farmacia utilizan la dispensación para asegurar que los usuarios puedan recibir y administrar las medicinas según sus necesidades clínicas, en un tiempo razonable y de acuerdo con su criterio individual en ciertas dosis, y la aplicación debe ser adecuada y de acuerdo con la normativa vigente. El propósito del área de dispensación es proporcionar a los pacientes el medicamento correcto en el momento correcto, para que reciban el medicamento correcto en la forma, concentración y dosis correctas según lo prescrito por su médico (4).

De acuerdo con esta norma, el almacenamiento y la dispensación es el procedimiento médico-químico que implica la administración de uno o más medicamentos, principalmente en oposición a la prescripción del médico; informar a los pacientes sobre su salud, y proporcionar información sobre los posibles efectos secundarios, las interacciones farmacéuticas, las asociaciones dietéticas y el condicionamiento de almacenaje en sus hogares (5). Por ello, las farmacias son consideradas un ambiente importante para promocionar la salud pública.

Sin embargo, organizaciones gubernamentales como el Ministerio de Salud y la Gerencia de Seguridad Social (ESSALUD) siguen regulando adecuadamente y

controlando parcialmente la normativa peruana (MINSA). Estas empresas constituyen una pequeña parte de los proveedores de medicamentos del país, la mayoría de los cuales son farmacias independientes de propiedad privada que no han sido evaluadas por sus procedimientos efectivos de almacenamiento y dispensación (4).

Debido a las razones mencionadas, las mejores prácticas de almacenamiento y dispensación, así como las políticas, programas y recursos para el preservado y el estado garante de eficacia de las medicinas son componentes esenciales de cualquier organización involucrada en la administración de medicamentos. Los medicamentos que siguen siendo legalmente aprobados para su uso en un sistema de atención médica ideal (6). Teniendo en cuenta lo anterior, las oficinas de farmacia deben contar con personal calificado y debidamente capacitado, con ubicaciones, equipos y servicios adecuados, así como con procedimientos y normas documentadas, claras y prácticas relacionadas con el comprar, vender o recibir y entregar los productos, con el fin de identificar con mayor profundidad a las farmacias o a cualquier lote de productos en particular (a raíz de investigaciones de entrega, quejas de calidad y desviaciones) (6).

Cabe señalar que la Dirección Regional de Medicamentos (DIREMID) ejecuta inspecciones sanitarias por rutina a las farmacias para garantizar el cumplimiento de las normas BPA y BPD. Estas auditorías, MINSA, D.S., se realizaron de acuerdo con los lineamientos de auditoría emitidos en 2011-SA-014, Buenas Prácticas de Mantenimiento. Tienen la opción de introducir nuevas políticas, procedimientos y directrices sin previo aviso. El director técnico maneja, almacena y distribuye todo el material relacionado con el proyecto; se aplican el método sancionatorio según el caso en cuanto al incumplir la norma en vigencia (7) (8). De allí, que el incumplir las normas de almacenamiento y dispensación se conviertan en graves problemas para la salud pública, y el área de farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave es una fuente importante para los pacientes. Durante el período comprendido entre octubre de 2022 y diciembre de 2022, se prestarán servicios de gestión de la calidad y del uso general (como el almacenamiento y la dispensación) de modo que se satisfaga la necesidad del paciente que recibe una adecuada atención farmacéutica (9).

Visto de este modo, las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación se implementan a nivel nacional en todas las empresas farmacéuticas de los sectores

público y privado y describen con mucha precisión los siguientes elementos: La receta es completa y correcta. Dirigir estrictamente a los pacientes al uso racional de los medicamentos. Tratar a los pacientes con medicamentos de acuerdo con ciertos estándares. Usar la medicina y definirla para ayudar a resolver sus problemas. Mantener buenas relaciones y comunicación entre los profesionales sanitarios. (16)

De acuerdo con los lineamientos de buenas prácticas establecidos en la Resolución Ministerial 013-2009/MINSA, el químico médico recibe recetas y dispensa medicamentos, mientras que las tareas de los técnicos de farmacia se limitan a brindar asistencia a los especialistas farmacéuticos (17)

Las precauciones recomendadas por la Organización Mundial de la Salud para el uso racional de los medicamentos son las siguientes (17):

- Implementar autoridades nacionales para desarrollar un marco de política coherente para el uso y la regulación de drogas.
- Desarrollar guías clínicas basadas en datos reales de entrenamiento. Establece requisitos farmacéuticos esenciales para recibir medicamentos y equipo médico para el reembolso del seguro.
- Establecer comités hospitalarios de tratamiento y medicamentos para implementar programas que promuevan su uso adecuado.
- Proporcionar información independiente y general sobre diversos medicamentos sin prejuicios.
- Financiación suficiente para garantizar la disponibilidad de productos y medicamentos y personal sanitario

Por otro lado, los principales elementos de dispensación son: Área de dispensación. Admisión de pacientes. Caducidad o Prescripción. Leer e interpretar recetas. Selección de medicamentos. Examen de la vista. Información. Ajustar. Seguimiento.

El proceso de dispensación se divide en cinco etapas: recepción y aprobación de la prescripción, análisis e interpretación, preparación y selección del producto, entrega e información al distribuidor. (18) Para validar la receta, el especialista de farmacia debe verificar el contenido, incluyendo:

- a) nombre, número de registro y dirección y del especialista que prescribe.
- b) Datos completos

c) Concentración del fármaco o denominación común internacional (DCI) de la forma farmacéutica.

d) Dosis que muestran la frecuencia de administración y la duración del tratamiento.

e) ubicación, fecha y fecha de vencimiento de la receta y g) sello y firma del médico prescriptor (19).

Por otro lado, el artículo 33 de la “Ley de Salud Pública” de este país establece que los farmacéuticos tienen derecho a suministrar medicamentos alternativos con la misma fórmula química, sustancia activa o similar (con el mismo efecto farmacológico). (20, 21) Los principales criterios que los profesionales deben considerar al momento de determinar nuestras exenciones son los siguientes (22, 23):

- Adquisición y análisis de recetas: ¿La farmacia recibe y analiza en detalle la receta, datos del paciente, sello y firma del prescriptor, dispone de un sistema de información de diagnóstico y seguridad o está disponible bajo demanda?

- Tiempo de entrega de medicamentos recetados: medición de la selección y entrega de medicamentos o, en algunos casos, retrasos en la entrega debido a un inventario bajo.

- Adherencia a la administración de medicamentos recetados: definida como la administración total y parcial de medicamentos, así como la adherencia a la administración por tipo de medicamento.

- Calidad de la administración. Los servicios de farmacia de los farmacéuticos profesionales deben centrarse en el control y la dispensación de medicamentos relacionados con el paciente. La calidad es una transformación sistémica constante y una mejora continua implementada de manera innovadora, con una evaluación general alta de superar los deseos del cliente y el impacto en la atención médica.

Recalcando lo anterior, se encuentra que la gestión de la calidad en cuanto a la atención sanitaria tiene el objeto de establecer los objetivos generales, los programas, la asignación de recursos y el personal, como debe ser. De acuerdo con los resultados de los inconvenientes, es posible que se genere un conjunto de factores logísticos y humanos que dificulten el funcionamiento de la unidad más de lo necesario, la retrasen o incluso la desechen por completo. (10).

Los profesionales sanitarios esperan una atención más individualizada y un servicio de mayor calidad. Por lo tanto, la calidad médica debe definirse en términos de cinco factores clave: concienciación, comprensión profesional, utilización

exhaustiva y eficiente de los recursos, riesgo mínimo para el paciente y normas de calidad estrictas. La paz tiene el mayor efecto sobre la salud. Pero la atención médica de alta calidad no se limita a uno o más de estos recursos. En cambio, implica recursos técnicos y un conjunto de procesos y objetivos subjetivos, todos los cuales contribuyen a aumentar la satisfacción del cliente (11).

Es necesario especificar el propósito del modelo de administración para que los directores representen todas las responsabilidades y deberes subsiguientes de la gestión de la organización para comprender mejor el modelo de administración de las farmacias. De este modo, se completa el proceso de validación, que conduce al éxito en la administración de la calidad de la farmacia. La idea incluye además la dirección, la organización o la elección de una acción. Gracias a estas ideas, es posible pensar en un modelo administrativo de gestión de farmacias como un diagrama o un sistema de cuadrícula. Las empresas y organizaciones privadas, junto con el comité, tienen la opción de seguir utilizando este tipo de régimen. Las instituciones públicas utilizan un estilo de gestión distinto al del sector privado. Mientras que el primero se basa en el beneficio material, el segundo plantea problemas éticos y sociales. (7).

Es necesario, para mantener un sistema de gestión de la calidad y que se aumente su eficacia, que se encuentren y suministren recursos al centro (farmacia). Para proporcionar una atención de alta calidad, es necesario prestar especial atención a los recursos humanos de la farmacia, es decir, el formar y adquirir habilidades fundamentales y el carácter (8). Además de estos recursos, es importante señalar que, dados los efectos positivos del actual clima mundial, la satisfacción y el rendimiento del usuario, es necesario dar una mejora a los servicios prestados, además de contar con la infraestructura adecuada. Es necesario garantizar los beneficios. El uso continuo de estaciones de cumplimiento en las farmacias no solo es beneficioso, sino que también requiere la exploración de nuevas necesidades que ayuden a la gestión de la calidad (12).

Una buena práctica farmacéutica también tiene como objetivo satisfacer las necesidades del público en general mediante la prestación de servicios de farmacia, proporcionando una atención óptima a la paciente basada en los procedimientos de recogida, dispensación y garantía de calidad que sustentan estos procedimientos. (20).

Es importante señalar que desde el estudio internacional realizado por: José, C presentó en Ecuador en el 2021 un estudio con el objetivo de proponer un manual de calidad según la norma ISO 9001:2015 y lineamientos de Buenas Prácticas de Farmacia (BPF) para mejorar los servicios de farmacia en la farmacia del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, para determinar si los servicios de farmacia cumplen con la norma ISO 9001: 2015 -Normas y falta de reglamento interno, que defina los requisitos de buena práctica farmacéutica para garantizar el cumplimiento efectivo de los procesos y procedimientos documentales, operativos y administrativos. Los métodos de recolección de información incluyeron listas de verificación sobre documentación, procedimientos operativos y de gestión, un cuestionario sobre temas relacionados con las buenas prácticas en farmacia y demostraron el cumplimiento parcial de 49 requisitos de la norma ISO 9001:2015, de los cuales 28 fueron implementados. Los resultados de una encuesta al personal con siete preguntas mostraron que el 100% de los empleados aceptó la necesidad de implementar el manual propuesto. Las variables independientes y dependientes fueron identificadas y definidas según las respectivas normas ISO 9001:2015 y buenas prácticas farmacéuticas. En conclusión, la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 Manual de Calidad del Servicio de Farmacia junto con los Lineamientos de Buenas Prácticas de Farmacia mejorarán los servicios de farmacia en la Farmacia del Hospital Matilde Hidalgo de Procel(9).

De igual manera, Millón, E. et al. En Nicaragua se realizó en 2018 un estudio para evaluar el almacenamiento y dispensación de medicamentos en las farmacias del Puesto de Salud El Calvarito Marzo a junio 2018. Un estudio descriptivo transversal que utilizó una muestra y un cuestionario de 175 personas encontró que el personal de farmacia del Puesto de Salud de Calvarito era deficiente en todas las etapas del proceso de almacenamiento y dispensación. Implementación completa, porque solo existe el primer paso, recibir la receta, 100% de ejecución, el proceso del segundo paso es la explicación científica de la receta, solo el farmacéutico en circunstancias especiales hace el 80%. Para la preparación de medicamentos, incluida la ubicación, conteo, empaque y etiquetado de medicamentos recetados, no se observó etiquetado, lo que indica un incumplimiento del 30% en esta etapa; en el caso de la entrega de medicamentos, se brindó el 40% de la información, por lo que el cumplimiento promedio alcanzado fue del 74%, lo que indicó que los pasos de dispensación se realizaron con regularidad, lo que afectó negativamente la

comprensión del paciente sobre el uso correcto del medicamento y restableció su condición. En conclusión, el personal de farmacia en este cargo no siguió completamente los pasos del proceso de dispensación y con base en las observaciones realizadas, los pacientes tenían una buena opinión (10).

Asimismo, Barahona, M. realizó en Ecuador en el 2017 una investigación con el objetivo de Para analizar el proceso de dispensación en la farmacia del Hospital Clínico Metropolitano de Riobamba y su relación con la satisfacción de los usuarios externos, se utilizó como método un diseño cualitativo cuantitativo con una muestra de 110 usuarios externos y un cuestionario como instrumento. Segunda mano. Se encontró que la preparación de medicamentos, la entrega de medicamentos y la orientación al usuario mostraron los valores más altos de adherencia de 90% y 81,82%, respectivamente, en la fase de búsqueda. que la Farmacia de la Ciudad de Ambato cuenta con evidencia de las etapas de descubrimiento y preparación de medicamentos; el abastecimiento de medicamentos y la ubicación al usuario muestran los valores más altos de discrepancia, 92% y 68%, respectivamente, y finalmente, para las farmacias de la ciudad de Riobamba, se observó que la fase de búsqueda, fase de preparación de medicamentos, entrega de medicamentos y orientación al usuario mostraron la valores más altos de discrepancia, 96% y 52%, respectivamente. En resumen, existe un cumplimiento parcial en cada etapa del proceso de dispensación de cinco medicamentos, y también existe una relación lineal positiva perfecta entre la satisfacción del usuario y el buen comportamiento en la dispensación. (11)

Como antecedente nacional, el estudio de Miranda, M. y Sandoval, E., en el 2021, el cual tuvo como objeto Determinar la relación entre la calidad de atención y la dispensación de medicamentos a los usuarios de cinco farmacias de Villa María del Triunfo dentro del límite 2021. El tipo de investigación es estudio descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal, diseño no experimental, se utiliza el método científico ya que es organizado y sistemático, se utiliza como técnica las encuestas, como herramienta de recolección de datos se utilizan los cuestionarios, La muestra estuvo conformada por 168 usuarios, y la muestra fue un muestreo probabilístico aleatorio simple. En cuanto a los resultados de género, el 59,5% eran hombres, el 40,5% eran mujeres, el 54,2% estaban casados y el 32,7% eran solteros. Hablando de capacidades personales, se puede decir que el 94% mostró suficiente preparación profesional, el 93,5% brindó información sobre el trato, el 95,8 expresó

sensación de seguridad y confianza. En cuanto a la frecuencia de atención adecuada, se observó que el 95,8% recibió atención personalizada; Brindo 100% actitud amable, respetuosa y uso constante, adecuado y limpio. Asimismo, el 100% brinda la asistencia necesaria en cuanto a la actitud y frecuencia de los empleados; El 95,8% entiende las necesidades de los usuarios y el 100% el servicio a tiempo. En cuanto al control de prescripción, en el momento de la entrega se observó que el 95,2% solicitaba prescripción antes del tratamiento: el 95,2% revisaba los datos del paciente, medicamento y prescripción; Confirmando al 100% que el medicamento es el indicado. En cuanto a la frecuencia de dispensación y selección de medicamentos, el 100% confirmó que el medicamento se encontraba en buen estado; El 90,5% anotó el estado del medicamento dispensado, el 92,3% confirmó la fecha de vencimiento y finalmente alcanzó la frecuencia de transferencia de información del medicamento durante la dispensación, y el 82,7% entregó medicamentos alternativos y los indicó en el reverso de la receta; el 88,1% brindó instrucciones sobre posología, uso, vía de administración y forma de conservación; El 76,8% proporcionó información sobre efectos secundarios y posibles interacciones medicamentosas. En conclusión, se encontró una correlación significativa entre la calidad de atención y la dispensación de medicamentos entre los usuarios de las cinco farmacias del cerco Villa María del Triunfo 2021 (12).

Asimismo, Peralta, E., en el año 2019, cuya finalidad fue determinar el nivel de relación entre las buenas prácticas de almacenamiento y la disposición de medicamentos en farmacias pequeñas de Trujillo durante el año 2018. Utilizándose un diseño no experimental, seleccionando 12 farmacias de la Micro Red Trujillana 2018. De los resultados de disponibilidad obtenidos, el 55% estaban disponibles regularmente, el 38,48% eran comunicados de disponibilidad de medicamentos de Norstock, el 7,92% no tenían rotación de productos y el 7,42% conocían el estado del stock; La correlación de Spearman entre las prácticas de almacenamiento mostró una débil correlación negativa entre -0,345. Altas correlaciones entre artículos que difieren de la disponibilidad del inventario general y las buenas prácticas de almacenamiento; mantienen un nivel de correlación moderada entre la disponibilidad de los clips publicados, copia de seguridad y las buenas prácticas de almacenamiento. Si bien el factor disponibilidad está directamente relacionado con las buenas prácticas de almacenamiento, los sistemas distribuidos no continúan

participando de las buenas prácticas de almacenamiento según la variable disponibilidad (13).

Además, Núñez, L., el 2019, su trabajo tuvo como finalidad determinar el nivel actual de las buenas prácticas de almacenamiento de las medicinas en las farmacias que atienden a los usuarios del Hospital de Atte. Vitarte durante el 2019. Esta medida incluye medidas cuantitativas. Este tipo de investigación se denomina estimación de materiales base y se encuentra en un nivel de detalle. Este es un plan de nivel no experimental. Utilizando un cuestionario como instrumento, se recolectó un grupo de 18 asistentes de investigación. El alfa de Cronbach es de 0,83, lo que supone un nivel de fiabilidad aceptable. Como resultados se encontró que el 83% de los consultados expresó que era cumplidor estricto de las buenas prácticas al almacenar los medicamentos, como si la cantidad pudiera ser evaluada después de la retirada. La mayoría (77,8%) dijo que las BPM se pueden mantener aceptablemente, y la mayoría (66,3% y 78,4%, respectivamente) cree que el nivel de cumplimiento de las BPM en la farmacia del Hospital de Vitarte es alto (14).

Ahora bien, este cálculo se justifica, pues tanto en la ley de salud pública como la política nacional de drogas reconocen que la asistencia social es una necesaria para el ser humano, pues el objetivo es maximizar el bienestar individual y social. La salud pública tiene una gran importancia. La responsabilidad del sistema de revisión, seguimiento y dispensación de medicamentos en el mercado nacional es vital para garantizar su equidad.

Para ello, el MINSA, a través de la DÍGEMID, ha implementado diversas leyes y reglamentos que aplican a las farmacias y almacenes de medicamentos. Las implicaciones del estudio también son que el practicar las normas de almacenamiento puede tener una serie de estándares que expresen como seguir las dosis de los medicamentos correctamente y que los reguladores de importación deben cumplir con estos estándares para transmitir la idea de que el almacenamiento es considerado un requisito. También debe cumplir que los requisitos para instalar, equipar y operar de manera segura y que se mantenga el desempeño y las características del producto (10). Esta investigación respalda el hecho de que las buenas prácticas de dispensación son un conjunto de pautas que permiten el uso correcto de medicamentos y otros productos que ayudan a mejorar la salud general y la calidad de vida en general. Obtenga la mejor atención médica y siga todas las leyes aplicables para este fin. Garantizar la calidad de los

medicamentos en un envase con instrucciones claras para los pacientes sobre el uso correcto, la dosis y la cantidad, el uso y el almacenamiento del medicamento es una forma de garantizar la correcta administración del medicamento (10).

Los medicamentos deben manejarse con más cuidado que otros bienes de consumo. Debido a la aplicación cuidadosa, ha habido muchos casos de compromiso de la calidad y conservación de estos productos (10). Actualmente, muchas farmacias no siguen buenas prácticas de almacenamiento y dispensación porque no hay suficiente medicamento para cumplir con los plazos establecidos por la empresa antes mencionados. Como tal, está custodiado por forasteros que comercian ilegalmente dentro y fuera del dispensario.

Tampoco se puede ignorar que la investigación ha surgido como un problema general del cual se conoce ¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022?

Igualmente, entre las problemáticas específicas de este estudio destacan ¿Cuál es la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022? ¿Cuál es la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022? ¿Cuál es la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022?

A fin de dar respuestas a esta problemática, el estudio se plantea como objetivo general Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Entre los objetivos específicos se destaca:

Determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022

Determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Es de mencionar que esta investigación plantea como hipótesis general lo siguiente: Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022, y como hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se utiliza un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo retrospectivo, porque se trabajó con acontecimientos vividos en la propia realidad (15). Descriptivo, ya que se caracterizó una realidad en todos sus componentes (15). Correlacional, porque evaluó la relación que exista entre dos o más variables (15). Transversal ya que este estudio midió los datos recogidos en un solo momento (15).

### **2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **POBLACIÓN:**

La población estuvo formada por el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave-Collao, conformado por 40 trabajadores.

#### **MUESTRA:**

Es la parte sustraída del grupo poblacional que se va a estudiar seleccionada por medio de un procedimiento, este conjunto de elementos también podría tener particularidades en común. En esta oportunidad el grupo muestra fue el mismo que el grupo poblacional. En la investigación son 40 empleados del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave-Collao.

#### **MUESTREO:**

La realización del muestreo es de tipo probabilístico, debido a que se trabajó con una muestra conformada por la totalidad del personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave-Collao.

### **2.3.VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

La investigación consta de las siguientes variables:

### **2.3.1. Variable Dependiente:** Sistema de gestión de calidad

**Definición conceptual:** Es un sistema de gestión mediante el cual se permite estructurar, controlar y mejorar la gestión de los procesos de una manera estandarizada, con la finalidad de garantizar la calidad de los productos o servicios de una empresa.

**Definición operacional:** Se evaluó en base un cuestionario dirigido a conocer la aplicación de las herramientas necesarias para el mejor manejo de las funciones del Químico Farmacéutico en los procesos técnico-administrativos, que apuntan a ofrecer un servicio de calidad y de mejora del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave-Collao.

### **2.3.2 Variable Independiente:** Buenas prácticas en el almacenamiento y dispensación.

**Definición conceptual:** Se trata de un conjunto de normas establecidas para garantizar a que las farmacias, boticas, las droguerías y los proveedores de servicios médicos cumplan con los procedimientos de almacenamiento, transporte y administración de medicamentos seguros.

**Definición operacional:** Se va desarrollar el procedimiento mediante un cuestionario para conocer las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación que practica el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave-Collao.

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

Se utilizó como técnica para recolectar datos una encuesta donde los datos recolectados sirvieron para procesarlos de forma verídica (15).

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Los instrumentos son considerados las herramientas que se utiliza para recoger y procesar la información, en esta investigación estuvo conformado por dos cuestionarios, el primero destinado a medir la variable Sistema de Gestión de Calidad, conformado por 20 ítems, el cual se dividió en las dimensiones 1) Interacción (conformado por 7 ítems), 2) Entorno (conformado por 8 ítems) y 3) Eficacia (conformado por 4 ítems).

El segundo cuestionario destinado a medir las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos, conformados por 20 ítems, se dividió en tres dimensiones: 1) Recepción (conformado por 7 ítems), 2) Distribución (conformada por 7 ítems) y 3) Control (conformado por 6 ítems).

## **2.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validez consiste en la opinión de los expertos en base al instrumento a aplicar, por ello los instrumentos que se presentan en este estudio fueron tomado de la investigación de Cumpa Sandy en el 2021 y para efectos de este estudio los instrumentos ya fueron validado por tres expertos y se muestra en los anexos de esta investigación.

La confiabilidad se realizó a través del alpha de Cronbach, el cual consiste en aplicar el instrumento a una población similar y calcular a través de la siguiente formula el resultado:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Este resultado debe dar mayor a 0.7 para considerarse confiable y poder aplicar los cuestionarios que se tienen como instrumento de recolección de datos, una vez aplicado esta fórmula en el SPSS dio los siguientes resultados:

Tabla 1 Fiabilidad de la Variable: Sistema de Gestión de Calidad

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	20

INTERPRETACIÓN: Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la variable Sistema de Gestión de Calidad, el resultado fue de 0,965 para los 20 ítems.

Tabla 2 Fiabilidad de la Variable: Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

INTERPRETACIÓN: Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de la variable de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos, dando como resultado 0,942 para los 20 ítems.

## **2.6 PLAN METODOLÓGICO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.6.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Se solicitó a la Universidad de María Auxiliadora una carta de presentación dirigida al Director Técnico de la Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave-Collao para hacer el trabajo de campo necesario.

Una vez aprobadas, las fechas y horas de la aplicación de los instrumentos se coordinó con el Gerente del Área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano Ilave-Collao para recoger los resultados, esto garantizó que se pudiera recolectar los resultados estadísticamente significativa de los participantes en el estudio.

### **2.6.2. Procesamiento de la información**

Los datos se introdujeron en una base de datos en el programa Excel Versión 16 y luego esta base de datos se exportó al programa estadístico IBM-SPSS versión 25.0 para el análisis estadístico descriptivo e inferencial que permitieron la comprobación de las variables antes mencionadas.

## **2.6 ASPECTOS ÉTICOS**

Estos aspectos se basarán en los siguientes principios bioéticos:

**Principios de beneficencia:** Acciones encaminadas a prevenir y beneficiar a la humanidad. La población encuestada aprenderá sobre la gestión de la calidad mediante la adopción de buenas prácticas en el almacenamiento y dispensación de medicamentos.

**Principio de maleficencia:** Este principio intentará no dañar al paciente por acciones o ignorancia. De acuerdo con este principio, se informará a los encuestados que su participación no comprometerá su integridad ya que la información recopilada se utilizará únicamente con fines de investigación.

**Principio de autonomía:** Este principio respeta los derechos de cada individuo. De acuerdo con este principio, los tesisistas no influyen en los participantes para que comprendan el significado de su participación.

**Principio de justicia:** Este principio respeta los derechos de las personas. Los encuestados serán tratados con igualdad y justicia, sin respeto ni discriminación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis Estadístico

#### Resultados de la Variable Sistema de Gestión de Calidad

**Dimensión:** Interacción

Tabla 3 Resultados de la Dimensión Interacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	13	32,5	32,5
	Bajo	12	30,0	62,5
	Alto	15	37,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

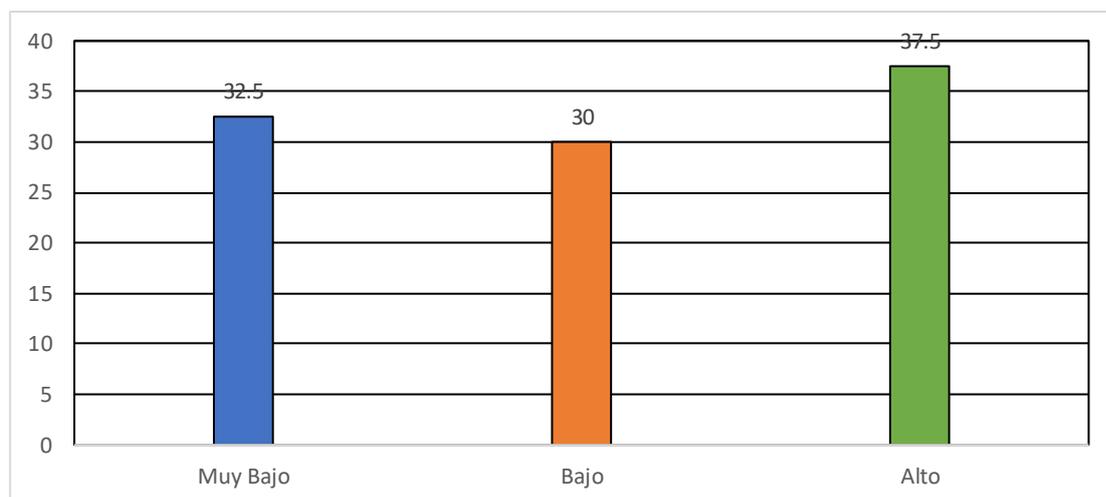


Figura 1 Resultados de la Dimensión Interacción

**Análisis:** La tabla 4, figura 1 demuestran los resultados obtenidos para la dimensión Interacción, en donde el 32,5% consideró que la Interacción del personal es muy baja, el otro 30% emitió que es baja y solo un 37,5% la consideró alta.

## Dimensión: Entorno

Tabla 4 Resultados de la Dimensión Entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	13	32,5	32,5
	Bajo	17	42,5	75,0
	Alto	10	25,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

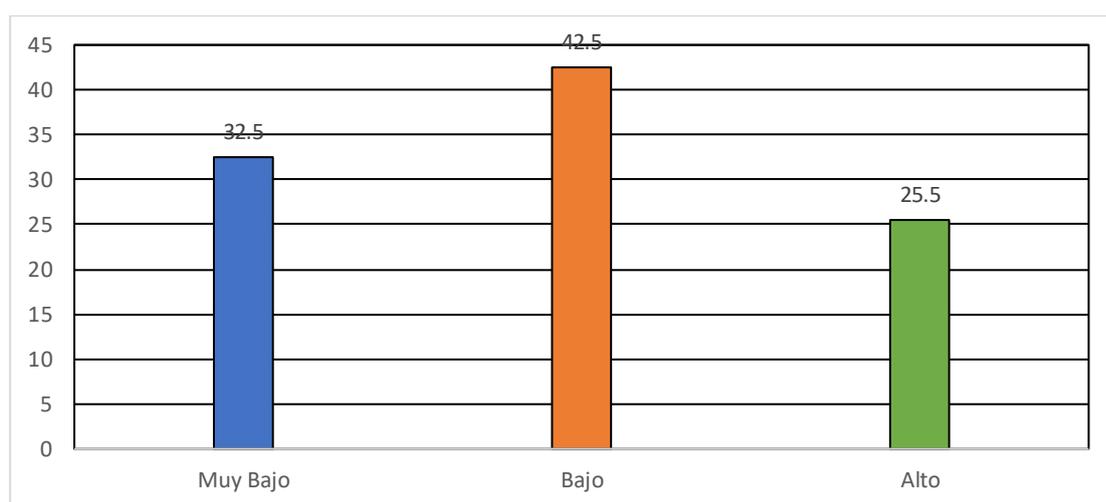


Figura 2 Resultados de la Dimensión Entorno

**Análisis:** La tabla 5, figura 2 permite determinar que para la dimensión entorno, los consultados consideraron en un 32,5% que el entorno del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao es muy bajo, otro 42,5% creen que es bajo el entorno y otro 25,0% opina que es alto.

## Dimensión: Eficacia

Tabla 5 Resultados de la Dimensión Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	17	42,5	42,5
	Bajo	17	42,5	85,0
	Alto	6	15,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

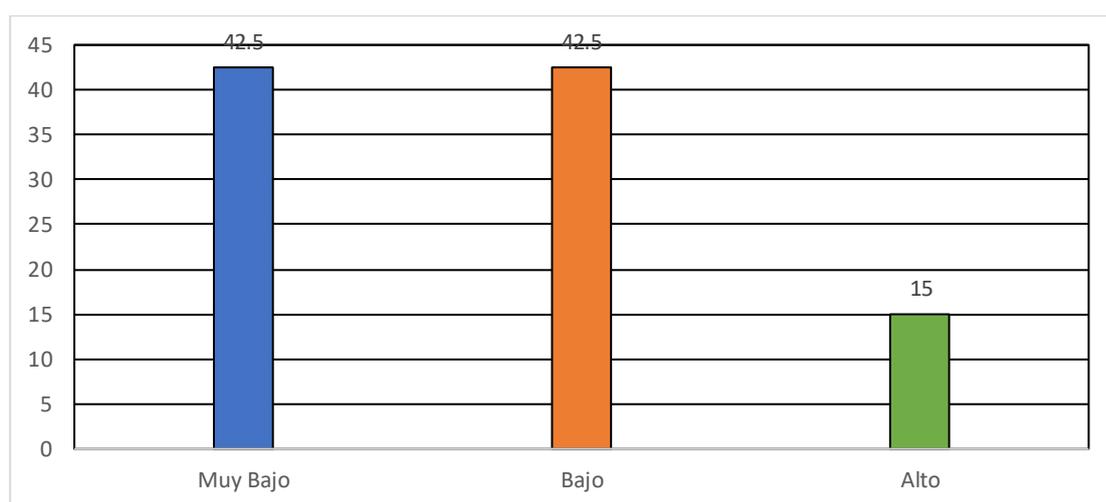


Figura 3 Resultados de la Dimensión Eficacia

**Análisis:** La tabla 6, figura 3 deja esclarecido los resultados encontrados para la Dimensión Eficacia, en donde el 42,5% del personal consultado considera muy baja la eficacia en el área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao, otro 42,5% también la considerada baja y solo un 15% emite que la eficacia es alta.

## Resultados de la Variable Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos

**Dimensión:** Recepción

Tabla 6 Resultados de la Dimensión Recepción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	25	62,5	62,5
	Regular	15	37,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

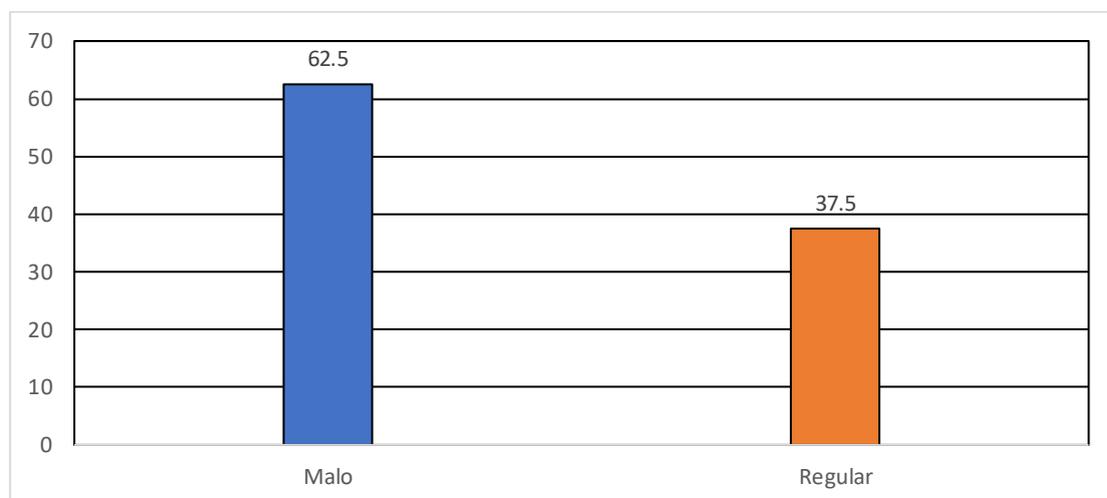


Figura 4 Resultados de la Dimensión Recepción

**Análisis:** En la tabla 7, figura 4 se evidencian los resultados obtenidos para la Dimensión Recepción, en donde un 62,5% del personal consultado considera malo el proceso de Recepción en las Buenas Prácticas de Almacenamiento y de Dispensación de Alimentos, mientras que otro 37,5% considera que el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao lleva una recepción regular.

## Dimensión: Distribución

Tabla 7 Resultados de la Dimensión Distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	29	72,5	72,5
	Regular	11	27,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

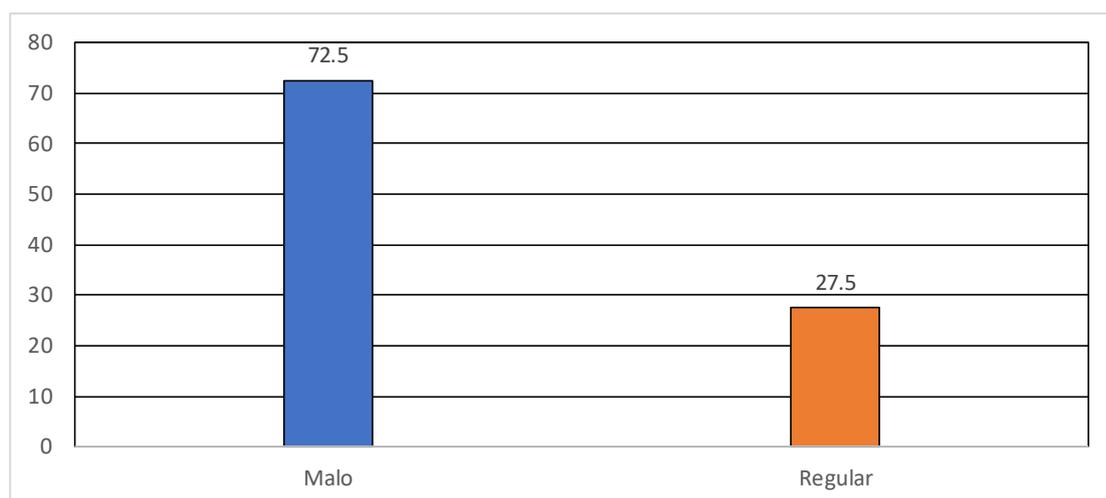


Figura 5 Resultados de la Dimensión Distribución

**Análisis:** La tabla 8, figura 9 demuestra que para la dimensión distribución, el 72,5% del personal consultado considera que la distribución del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao es mala, mientras que otro 27,5% la jerarquiza como regular.

## Dimensión: Control

Tabla 8 Resultados de la Dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	57,5	57,5
	Regular	17	42,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia

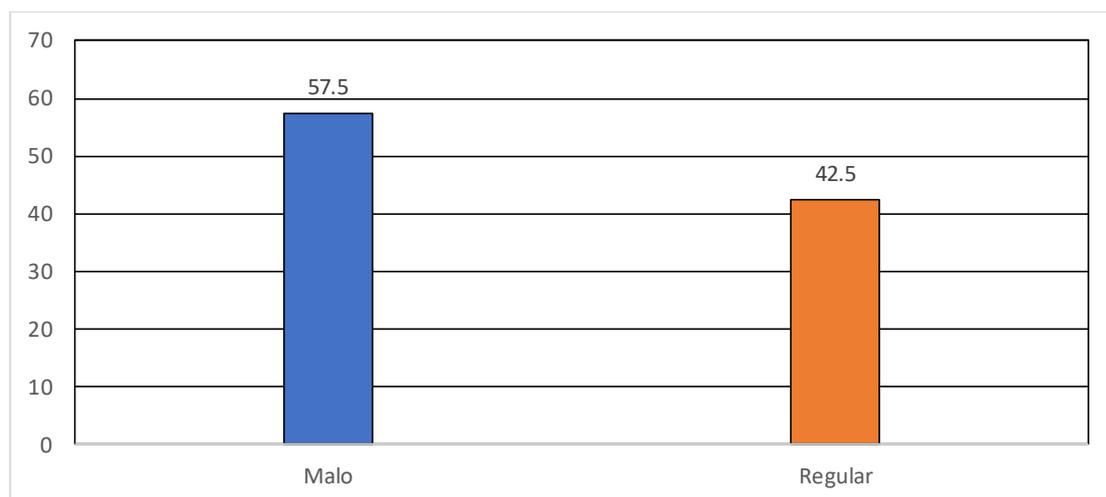


Figura 6 Resultados de la Dimensión Control

**Análisis:** La tabla 9, figura 6 deja claro que para la dimensión control el 57,5% considera que el control del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao es malo, mientras que otro 42,5% lo considera regular.

## 3.2 Análisis Inferencial

Tabla 9 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Sistema de Gestión de Calidad	,229	40	,000	,792	40	,000
Dimensión Interacción	,244	40	,000	,784	40	,000
Dimensión Entorno	,214	40	,000	,808	40	,000
Dimensión Eficacia	,269	40	,000	,784	40	,000
Variable Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos	,416	40	,000	,604	40	,000
Dimensión Recepción	,403	40	,000	,614	40	,000
Dimensión Distribución	,453	40	,000	,559	40	,000
Dimensión Control	,377	40	,000	,629	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Comprobación de Hipótesis

#### Hipótesis General

Hi: Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Nivel de Significancia: 0,50

Tabla 10 Resultados de la relación entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos

		Sistema de Gestión de Calidad	Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos
Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,552**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos	Correlación de Pearson	,552**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

**Análisis:** Según los resultados obtenidos de acuerdo al valor estadístico r de Pearson se puede evidenciar que existe una relación altamente significativa, por lo que se puede afirmar que existe un 95% de confianza en el ámbito de estudio, pues la correlación entre la variable Sistema de Gestión de Calidad y Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos mostró un resultado de ,552\*\*, lo que conlleva a que se acepte la hipótesis alternativa y se rechace la hipótesis nula, pues el valor obtenido permite comprobar que si existe una relación significativa entre ambas variables.

### Hipótesis Específicas

#### Hipótesis Específica 1

H1: Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Nivel de Significancia: 0,50

Tabla 11 Resultados de la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción

	Variable Sistema de Gestión de Calidad	Dimensión Recepción
Variable Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,479**
	N	40
Dimensión Recepción	Correlación de Pearson	,479**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	40

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

**Análisis:** Según los resultados obtenidos de acuerdo al valor estadístico r de Pearson se puede evidenciar que existe una relación significativa, por lo que se puede afirmar que existe un 95% de confianza en el ámbito de estudio, pues la correlación entre la variable Sistema de Gestión de Calidad y la Dimensión Recepción da un valor de ,479\*\*, lo que conlleva a que se acepte la hipótesis planteada en la investigación, la cual considera que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

### Hipótesis Específica 2

H2: Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia

del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Nivel de Significancia: 0,50

Tabla 12 Resultados de la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución

		Variable Sistema de Gestión de Calidad	Dimensión Distribución
Variable Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,118
	Sig. (bilateral)		,470
	N	40	40
Dimensión Distribución	Correlación de Pearson	,118	1
	Sig. (bilateral)	,470	
	N	40	40

**Análisis:** Según los resultados obtenidos de acuerdo al valor estadístico r de Pearson se puede evidenciar que existe una relación significativa, que permite afirmar la existencia de un 95% de confianza, pues en el ámbito de estudio la correlación entre la variable Sistema de Gestión de Calidad y la Dimensión Distribución dió un valor de ,118, lo que conlleva a aceptar la existencia de una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

### Hipótesis Especifica 3

H3: Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

Nivel de Significancia: 0,50

Tabla 13 Resultados de la relación entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control

	Variable Sistema de Gestión de Calidad	Dimensión Control
Variable Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	,836**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40
Dimensión Control	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

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

**Análisis:** Según los resultados obtenidos de acuerdo al valor estadístico r de Pearson se puede evidenciar que existe una relación fuerte que permite afirmar la existencia de un 95% de confianza, pues en el ámbito de estudio la correlación entre la Variable Sistema de Gestión de Calidad y la Dimensión Control dio un valor de ,836\*\*, lo que conlleva a que se acepte la existencia de una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez analizados los resultados encontrados con la aplicación de los instrumentos se pudo valorar que para la variable Sistema de Gestión de calidad, en cuanto a la dimensión interacción el 32,5% consideró que la Interacción del personal es muy baja y otro 30% emitió que es baja. De igual manera, para la dimensión entorno se determinó que un 32,5% de los consultados consideran el entorno del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao muy bajo y otro 42,5% cree que es bajo. Seguidamente, para la dimensión eficacia se pudo estimar que un 42,5% del personal consultado considera muy baja la eficacia en el área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao.

Es importante mencionar, que los resultados obtenidos son muy diferentes a los del estudio de Miranda, M. y Sandoval, E., en el 2021, pues al estudiar aquí las capacidades personales, se puede decir que el 94% mostró suficiente preparación profesional, el 93,5% brindó información sobre el trato, el 95,8 expresó sensación de seguridad y confianza. En cuanto a la frecuencia de atención adecuada, se observó que el 95,8% recibió atención personalizada; Brindo en un 100% actitud amable, respetuosa y uso constante, adecuado y limpio. Asimismo, el 100% brinda la asistencia necesaria en cuanto a la actitud y frecuencia de los empleados; El 95,8% entiende las necesidades de los usuarios y el 100% el servicio a tiempo.

Del mismo modo para la Variable Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de los Medicamentos, en cuanto a la dimensión recepción se consideró que un 62,5% del personal consultado considera malo el proceso de Recepción área de Farmacia consultada, asimismo, para la dimensión distribución se pudo apreciar que el 72,5% del personal consultado considera que la distribución del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao es mala y para la dimensión control se evidenció que el 57,5% considera que el control en el área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave – Collao es malo.

Se puede apreciar que los resultados obtenidos para las Buenas Practicas son totalmente diferentes a los encontrados por Peralta, E., en el año 2019, cuya finalidad fue determinar el nivel de relación entre las buenas prácticas de almacenamiento y la disposición de medicamentos en farmacias pequeñas de Trujillo durante el año 2018. Utilizándose un diseño no experimental, seleccionando 12 farmacias de la Micro Red Trujillana 2018. De los resultados de disponibilidad obtenidos, el 55% estaban disponibles regularmente, el 38,48% eran comunicados de disponibilidad de medicamentos de Norstock, el 7,92% no tenían rotación de productos y el 7,42% conocían el estado del stock.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Como conclusiones de este estudio se pudo conocer lo siguiente:

**Primero:** Se evidencia que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao porque el valor  $r$  Pearson obtenido fue de ,552\*\*.

**Segundo:** Se evidencia que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia pues el valor de correlación fue de ,479\*\*.

**Tercero:** Al determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia se encontró un valor de  $r$  Pearson de 118, lo que hace que exista una relación significativa.

**Cuarto:** Se observó que la correlación de Pearson fue de ,836\*\*, lo cual indicó una relación altamente significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control en el personal del área de Farmacia.

## Recomendaciones

Como principales recomendaciones de este estudio se sugiere:

-Al Ministerio de Salud, considerar la atención farmacéutica en todos los centros de salud del país, porque es fundamental que la población tenga conocimiento del uso racional de los medicamentos, para poder tener un acceso responsable a los mismos y así brindar una atención de calidad a la población.

- Se sugiere a la DIRIS al jefe del área de almacén considerar la Capacitación continua al personal, reforzar la asesoría y brindar la información sobre las buenas prácticas de almacenamiento, para que el personal este actualizado y capacitado.

- Al director de la Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave-Collao incentivar el cumplimiento total de las buenas prácticas en el almacenamiento y dispensación de medicamentos para que de esta forma se brinde una gestión de calidad a los usuarios.

- Brindar capacitaciones constantes a los empleados para que los mismos conozcan el funcionamiento real de la dispensación y puedan llevar a cabo los registros necesarios para cumplir con las buenas prácticas de dispensación.

## V. REFERENCIAS

1. Vela, A. Implementación de los procedimientos operativos estándares en las buenas prácticas de almacenamiento en la droguería inversiones jps sac". 2014.
2. Quisiguiña, A. Implementación de las buenas prácticas de almacenamiento en la farmacia del Hospital de Especialidades San Juan. 2015. Tesis de Licenciatura. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
3. Paitán, M et al. Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica. Visionarios en ciencia y tecnología, 2020, vol. 5, no 2, p. 117-128.
4. Chávez, et al. Buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión"–Huancayo para el uso racional del medicamento. 2015. Disponible en <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/32/INFORME%20FINAL%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20DISPENSACION%20C3%92N%20HDAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Pérez, G. Centro de Medicina Holística en Cieneguilla.2018 <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1537/TESIS%20MONOGRAFIA.pdf?sequence=1>
6. Paraje, M et al. Motivos y características de la Dispensación de Antibióticos en Farmacias Comunitarias. Rol del Profesional Farmacéutico en la Antibioticoterapia. Acta Farm. Bonaerense, 2006, vol. 25, no 2, p. 289-95.
7. Aquino, M. Actos administrativos y eficiencia del procedimiento administrativo sancionador en la dirección general de medicamentos, insumos y drogas (DIGEMID), Lima–2018. 2018.
8. Luis, M. Infracciones observadas en establecimientos farmacéuticos intervenidos en operativos por la Unidad Funcional de Regulación de Medicamentos, Insumos y Drogas, Trujillo, julio 2015–febrero 2016. 2017.
9. José Quimí, C. I. *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en el servicio farmacéutico del Hospital Matilde Hidalgo de Procel* (Master's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Químicas). 2021. Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56708/1/BCIEQ-MFC-029%20Jos%C3%A9%20Quimi%20Carlos%20Ismael.pdf>

10. Millón, E. et al. *Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, Ciudad de León, periodo marzo-junio 2018*. 2018. Tesis Doctoral.
11. Barahona, M. *Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana*. 2017. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gerencia de Institución de Salud. Disponible en <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7027/1/241444.pdf>.
12. Miranda, et al. *Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021*. 2022. Disponible en [http://209.45.52.21/bitstream/handle/unid/246/T117\\_47579593\\_T%20%20T117\\_44811406\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://209.45.52.21/bitstream/handle/unid/246/T117_47579593_T%20%20T117_44811406_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Peralta, E. *Buenas prácticas de almacenamiento y disponibilidad de productos farmacéuticos en las farmacias de una Micro Red*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, 2019.
14. Núñez, L. *Las buenas prácticas de almacenamiento del medicamento en el área de farmacia - Hospital de Vitarte - 2019*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, 2019.
15. Hernández et al. *Metodología de la investigación México*. [Online].; 2018. Available from: <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/1169.pdf>.
16. Bances, J. *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas inspeccionadas por ufremid en el departamento de la libertad, octubre 2013-marzo 2014*. 2014.
17. Resolución Ministerial, N. 013-2009/MINSA. Resolución que aprueba el "Manual de Buenas Prácticas de Dispensación" de fecha, 2009, vol. 15.
18. Vera, O. *Uso racional de medicamentos y normas para las buenas prácticas de prescripción*. Revista Médica La Paz, 2020, vol. 26, no 2, p. 78-93.

19. Larraín, J et al. Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al Seguro Integral de Salud. 2018.
20. Tapia, J. Glosario de medicamentos: desarrollo, evaluación y uso. Pan American Health Org, 1999.
21. García, M. Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. Revista Enfermería del Trabajo, 2012, vol. 2, no 4, p. 284-285.
22. Rodríguez, J. Adopción por primera vez de las NIIF. Un análisis teórico de la norma. Actualidad Contable Faces, 2009, vol. 12, no 19, p. 84-99.
23. Murgueytio, D. Análisis comparativo de la recaudación de impuesto a la renta bajo NEC y NIIF en el sector farmacéutico de la ciudad de Quito, en el período de transición para la adopción obligatoria de las NIIF, año 2011. 2014.

## **ANEXOS**

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo A MATRIZ DE CONSISTENCIA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	PROBLEMÁTICA DE ESTUDIO	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	VALORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CUANTO AL MANEJO Y DISPENSACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO de llave - COLLAO, COMO SE GESTIONA LA DISPENSACIÓN Y ENTRADA, YA QUE SE CUENTA CON PACIENTES DIRECTOS	Sistema de Gestión de Calidad	Interacción	
¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022?	Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022.	Hi: Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022.			Entorno	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
					Eficacia	<b>Tipo:</b> Descriptivo
<b>Específicas</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>				<b>Nivel:</b> No experimental
						<b>Diseño:</b> Correlacional

<p>¿Cuál es la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión recepción en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022.</p>	<p>PARA SU TRATAMIENTO</p>			<p><b>Población:</b> Personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022</p>
<p>¿Cuál es la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión distribución en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-</p>		<p>Buenas prácticas de almacenamiento y dispensación</p>	<p>Recepción</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
			<p>Distribución</p>		<p><b>Instrumento:</b> Cuestionarios</p>	
			<p>Control</p>		<p><b>Análisis:</b> Descriptivo e Inferencial a través del Excel Versión 16 y SPSS Versión 25</p>	
					<p><b>Línea de investigación:</b> Promoción de la Salud</p>	

<p>¿Cuál es la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022.</p>	<p>diciembre de 2022. Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la dimensión control en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao Octubre-diciembre de 2022.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Tipo de Respuesta</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Interacción	Actitud profesional Experiencia Sensibilidad	1-7	Ordinal	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Muy alto (24-28) Alto(19-23) Bajo (13-18) Muy bajo (7-12)
	Entorno	Condición ambiental Infraestructura	8-15			Muy alto (27-32) Alto(21-26) Bajo (15-20) Muy bajo (8-14)
	Eficacia	Evaluación Atención	16-20			Muy alto (17-20) Alto(14-16) Bajo (10-13) Muy bajo (5-9)
<b>Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación</b>	Recepción	-Revisión de documentación -Revisión del medicamento recibido - Decisión de aprobación	1-7	Ordinal	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Bueno(22-28) Regular(15-21) Malo(7-14)

	Distribución	-Ingreso de los medicamentos. -Almacenamiento - Condiciones de Almacenamiento - Áreas	8-14			Bueno (22-28) Regular(15-21) Malo(7-14)
	Control	-Inventario físico periódico -Inventario físico general - Control Stock adecuado - Control y registro mensual de las fechas de vencimiento de los fármacos.	15-20			Bueno(19-24) Regular(13-18) Malo(6-12)

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS APLICADOS

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Le agradezco a todo el personal de farmacia por su colaboración, para la investigación: “Gestión Farmacéutica y Buenas Prácticas de Almacenamiento en el Personal de Farmacia de un Centro de Salud de Metropolitano llave-collao 2022”.

Por favor responda las alternativas de respuesta según corresponda.

Marque con una “x” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio

Nº	DIMENSIONES / ítems	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Considera que la gestión de calidad en el Servicio de Farmacia es eficiente?			
2	¿Considera que la información sobre efectos adversos de los Medicamentos que da el personal de farmacia es buena?			
3	¿Considera que la institución cuenta siempre con disponibilidad de los medicamentos?			
4	¿Considera que el reporte de notificaciones de sospecha de reacciones adversas brinda información adecuada?			
5	¿El personal de farmacia se abastece para llevar a cabo una buena gestión farmacéutica?			
6	¿La ética del profesional que brinda la atención del servicio fue adecuado?			
7	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio de farmacia es adecuado y pertinente?			
8	¿La institución cuenta con una buena infraestructura?			
9	¿Los letreros y flechas que emplean en la institución son suficiente para ubicarse?			

<b>10</b>	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?			
<b>11</b>	¿Considera usted que los espacios son suficientes para una buena gestión farmacéutica?			
<b>12</b>	¿Considera que el clima laboral en el área de farmacia es óptimo?			
<b>13</b>	¿Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación, aire acondicionado y luz apropiada para llevar a cabo su actividad?			
<b>14</b>	¿Cree usted que realizan el requerimiento de escritorios, sillas, anaqueles, y parihuelas de forma adecuada?			
<b>15</b>	¿Usted cree que el mal estado de computadoras e impresoras dificulta su gestión en la farmacia?			
<b>16</b>	¿Cuenta usted con todos los medicamentos necesarios para la dispensación?			
<b>17</b>	¿El centro de salud cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?			
<b>18</b>	¿Cree usted que los almacenes tienen preferencias para realizar la atención de los medicamentos?			
<b>19</b>	¿Considera que es oportuno el stock de medicamentos en el área de farmacia?			
<b>20</b>	¿El servicio de farmacia realiza la atención de forma ordenada?			

## BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

### CUESTIONARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>DIMENSION 1: RECEPCION</b>				
1	¿Al momento de la recepción de los medicamentos se cumple con las Buenas prácticas de almacenamiento?			
2	¿Cuenta el servicio de farmacia con procedimientos de recepción de medicamentos?			
3	¿Realizan inspecciones de los productos farmacéuticos?			
4	¿Recibe el personal de farmacia capacitaciones sobre las buenas prácticas de almacenamiento?			
5	¿Cuentan con Director técnico en el servicio de farmacia?			
6	¿Cotejan la orden de compra antes de ingresar al sistema?			
7	¿Considera usted que se brinda la capacitación necesaria al personal para que este sepa cómo verificar los medicamentos recepcionados?			
<b>DIMENSION 2: DISTRIBUCION</b>				
8	¿Tienen facilidad para ordenar los medicamentos en los espacios del almacén?			
9	¿Cuentan con suficiente espacio para su almacenamiento de productos farmacéuticos?			
10	¿Mantiene actualizado el control de temperatura?			
11	¿Se hacen monitoreo del control de plagas?			
12	¿Cuentan con procedimiento de almacenamiento de los medicamentos?			
13	¿Considera usted que la distribución se realizada en concordancia con los sistemas FIFO y FEFO?			

14	¿Cree usted que la limpieza de los anaqueles es buena ¿			
<b>DIMENSION 3: CONTROL</b>				
15	¿Utilizan el kárdex para llevar control del inventario?			
16	¿Se colocan alguna identificación para los medicamentos vencidos?			
17	¿Cuentan con registros de control de humedad y temperatura?			
18	¿Ustedes reciben capacitación para realizar un inventario general?			
19	¿Se entrega un informe detallado de los inventarios al nivel central del almacén?			
20	¿La cantidad de personal que envían a los inventarios en el servicio de farmacia es factible?			

### ANEXO 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION FARMACEUTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1 :interacción</b>							
1	¿Considera que la gestión farmacéutica en el Servicio de Farmacia es eficiente?	X		X		X		
2	¿Considera que la información sobre efectos adversos de los medicamentos que da el personal de farmacia es buena?	X		X		X		
3	¿Considera que la institución cuenta siempre con disponibilidad de los medicamentos?	X		X		X		
4	¿Considera que el reporte de notificaciones de sospecha de reacciones adversas brinda información adecuada?	X		X		X		
5	¿El personal de farmacia se abastece para llevar a cabo una buena gestión farmacéutica?	X		X		X		
6	¿La ética del profesional que brinda la atención del servicio fue adecuada?	X		X		X		
7	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio de farmacia es adecuado y pertinente?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2 :entorno</b>							
8	¿La institución cuenta con una buena infraestructura?	X		X		X		
9	¿Los letreros y flechas que emplean en la institución son suficientes para ubicarse?	X		X		X		
10	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los espacios son suficientes para una buena gestión farmacéutica?	X		X		X		
12	¿Considera que el clima laboral en el área de farmacia es óptimo?	X		X		X		
13	¿Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación, aire acondicionado y luz apropiada para llevar a cabo su actividad?	X		X		X		

14	¿Cree usted que realizan el requerimiento de escritorios, sillas, anaqueles, y parihuelas de forma adecuada?	X		X		X	
15	¿Usted cree que el mal estado de computadoras y impresoras dificulta su gestión en la farmacia?	X		X		X	
	<b>DIMENSION 3: eficacia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Cuenta usted con todos los medicamentos necesarios para la dispensación?	X		X		X	
17	¿El centro de salud cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?	X		X		X	
18	¿Cree usted que los almacenes tienen preferencias para realizar la atención de los medicamentos?	X		X		X	
19	¿Considera que es oportuno el stock de medicamentos en el área de farmacia?	X		X		X	
20	¿El servicio de farmacia realiza la atención de forma ordenada?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Juan José Gabriel Artica Martínez    DNI: 45620749

Especialidad del validador: Psicología clínica y de la salud

02 de julio del 2021

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

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

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION FARMACEUTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 :interacción</b>							
1	¿Considera que la gestión farmacéutica en el Servicio de Farmacia es eficiente?	X		X		X		
2	¿Considera que la información sobre efectos adversos de los medicamentos que da el personal de farmacia es buena?	X		X		X		
3	¿Considera que la institución cuenta siempre con disponibilidad de los medicamentos?	X		X		X		
4	¿Considera que el reporte de notificaciones de sospecha de reacciones adversas brinda información adecuada?	X		X		X		
5	¿el personal de farmacia se abastece para lleva acabo una buena gestión farmacéutica?	X		X		X		
6	¿La ética del profesional que brinda la atención del servicio fue adecuado?	X		X		X		
7	¿La actitud del profesional que brinda atención del servicio de farmacia es adecuado y pertinente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 entorno</b>							
8	¿La institución cuenta con una buena infraestructura?	X		X		X		
9	¿Los letreros y flechas que emplean en la institución son suficiente para ubicarse?	X		X		X		
10	¿Los ambientes se encontraron limpios y fueron cómodos para usted?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los espacios son suficientes para una buena gestión farmacéutica?	X		X		X		
12	¿Considera que el clima laboral en el área de farmacia es óptimo?	X		X		X		
13	¿Los servicios donde atiende, cuentan con las condiciones ambientales como ventilación, aire acondicionado y luz apropiada para llevar a cabo su actividad?	X		X		X		

Activa  
Ir a Con

14	¿Cree usted que realizan el requerimiento de escritorios, sillas, anaqueles, y parihuelas de forma adecuada?	X		X		X	
15	¿Usted cree que el mal estado de computadoras y impresoras dificulta su gestión en la farmacia?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: eficacia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	¿Cuenta usted con todos los medicamentos necesarios para la dispensación?	X		X		X	
17	¿El centro de salud cuenta con las especialidades suficientes y servicio de farmacia para la atención médica a los pacientes?	X		X		X	
18	¿Cree usted que los almacenes tienen preferencias para realizar la atención de los medicamentos?	X		X		X	
19	¿Considera que es oportuno el stock de medicamentos en el área de farmacia?	X		X		X	
20	¿El servicio de farmacia realiza la atención de forma ordenada?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina    DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

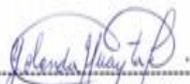
<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Lima, 21 de mayo del 2021.

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

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>b</sup>		Claridad <sup>c</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1:Recepción</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Al momento de la recepción de los medicamentos se cumple con las Buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
2	¿Cuenta el servicio de farmacia con procedimientos de recepción de medicamentos?	X		X		X		
3	¿Realizan inspecciones de los productos farmacéuticos?	X		X		X		
4	¿Recibe el personal de farmacia capacitaciones sobre las buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
5	¿Cuentan con Director técnico en el servicio de farmacia?	X		X		X		
6	¿Cotejan la orden de compra antes de ingresar al sistema?	X		X		X		
7	¿Considera usted que se brinda la capacitación necesaria al personal para que este sepa cómo verificar los medicamentos <u>repcionados</u> ?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2 distribución</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Tienen facilidad para ordenar los medicamentos en los espacios del almacén?	X		X		X		
9	¿Cuentan con suficiente espacio para su almacenamiento de productos farmacéuticos?	X		X		X		
10	¿Mantiene actualizado el control de temperatura?	X		X		X		
11	¿Se hacen monitoreo del control de plagas?	X		X		X		
12	¿Cuentan con procedimiento de almacenamiento de los medicamentos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la distribución se realizada en concordancia con los sistemas FIFO y FEFO?	X		X		X		
14	¿Cree usted que la limpieza de los anaqueles es buena ¿	X		X		X		
<b>DIMENSION 3 control</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Utilizan el <u>kárdex</u> para llevar control del inventario?	X		X		X		

16	¿Se colocan alguna identificación para los medicamentos vencidos?	X		X		X	
17	¿Cuentan con registros de control de humedad y temperatura?	X		X		X	
18	¿Ustedes reciben capacitación para realizar un inventario general?	X		X		X	
19	¿Se entrega un informe detallado de los inventarios al nivel central del almacén?	X		X		X	
20	¿La cantidad de personal que envían a los inventarios en el servicio de farmacia es factible?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan José Gabriel Artica Martínez   DNI: 45620749

Especialidad del validador: Psicología clínica y de la salud

02 de julio del 2021

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

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

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO.**



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1:Recepcion</b>							
1	¿Al momento de la recepción de los medicamentos se cumple con las Buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
2	¿Cuenta el servicio de farmacia con procedimientos de recepción de medicamentos?	X		X		X		
3	¿Realizan inspecciones de los productos farmacéuticos?	X		X		X		
4	¿Recibe el personal de farmacia capacitaciones sobre las buenas prácticas de almacenamiento?	X		X		X		
5	¿Cuentan con Director técnico en el servicio de farmacia?	X		X		X		
6	¿Cotejan la orden de compra antes de ingresar al sistema?	X		X		X		
7	¿Considera usted que se brinda la capacitación necesaria al personal para que este sepa cómo verificar los medicamentos <u>recepcionados</u> ?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 distribución</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Tienen facilidad para ordenar los medicamentos en los espacios del almacén?	X		X		X		
9	¿Cuentan con suficiente espacio para su almacenamiento de productos farmacéuticos?	X		X		X		
10	¿Mantiene actualizado el control de temperatura?	X		X		X		
11	¿Se hacen monitoreo del control de plagas?	X		X		X		
12	¿Cuentan con procedimiento de almacenamiento de los medicamentos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que la distribución se realizada en concordancia con los sistemas FIFO y FEFO?	X		X		X		
14	¿Cree usted que la limpieza de los anaqueles es buena ¿	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿Utilizan el <u>kárdex</u> para llevar control del inventario?	X		X		X		

16	¿Se colocan alguna identificación para los medicamentos vencidos?	X		X		X	
17	¿Cuentan con registros de control de humedad y temperatura?	X		X		X	
18	¿Ustedes reciben capacitación para realizar un inventario general?	X		X		X	
19	¿Se entrega un informe detallado de los inventarios al nivel central del almacén?	X		X		X	
20	¿La cantidad de personal que envían a los inventarios en el servicio de farmacia es factible?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina    DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

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

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

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

Lima, 21 de mayo del 2021.

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

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de esta, así como de su rol en ella como participantes. La presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en dos cuestionarios (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritos los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del mismo en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a las investigadoras o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y las Buenas Prácticas en el Almacenamiento y Dispensación de medicamentos en el personal del área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Ilave - Collao Octubre-diciembre de 2022.

\_\_\_\_\_Nombre del Participante

DNI:

Firma del Participante

## ANEXO 5: MATRIZ DE RESULTADOS

Variable: Sistema de Gestión de Calidad														Variable: Buenas Prácticas de Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos																																				
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	D 1	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	D 2	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	D 3	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	D 1	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	D 2	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	D 3					
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1			
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2			
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	2		

## ANEXO 6: MATRIZ DE RESULTADOS PRESENTADA EN EL SPSS

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	DimensiónInteracción	DimensiónEntomo	DimensiónEficacia	SistemadeGestióndeCalidad	DimensiónRecepción	DimensiónDistribución	DimensiónControl	BuenasPracticadeAlmacenamien toyDispensacióndeMedicamentos	var	var
1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	2	2	1	2	1	1	1	1		
3	3	2	3	3	2	2	2	2		
4	1	1	1	1	1	1	1	1		
5	2	2	2	2	1	1	1	1		
6	3	3	2	3	2	1	2	2		
7	1	1	1	1	1	1	1	1		
8	2	2	2	2	1	1	1	1		
9	3	3	2	3	2	2	2	2		
10	1	1	1	1	1	2	1	1		
11	2	2	1	2	1	1	1	1		
12	3	3	3	3	2	1	2	2		
13	1	1	1	1	1	1	1	1		
14	2	2	2	2	1	1	2	1		
15	3	3	2	3	2	1	2	2		
16	1	1	1	1	1	1	1	1		
17	2	2	2	2	1	1	1	1		
18	3	2	3	3	2	2	2	2		
19	3	3	2	3	2	1	2	2		
20	1	1	1	1	1	1	1	1		
21	1	1	1	1	1	1	1	1		
22	2	2	1	2	2	2	1	1		
23	3	2	3	3	1	1	2	1		
24	1	1	1	1	1	1	1	1		
25	2	2	2	2	2	1	1	1		
26	3	3	2	3	1	1	2	1		
27	1	1	1	1	1	2	1	1		
28	2	2	2	2	2	2	1	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

27°C Despejado 04-26 31/05/2023

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	DimensiónInteracción	DimensiónEntomo	DimensiónEficacia	SistemadeGestióndeCalidad	DimensiónRecepción	DimensiónDistribución	DimensiónControl	BuenasPracticadeAlmacenamien toyDispensacióndeMedicamentos	var	var
28	2	2	2	2	2	2	1	2		
29	3	3	2	3	1	2	2	2		
30	1	1	1	1	1	1	1	1		
31	2	2	1	2	2	1	1	1		
32	3	3	3	3	3	1	2	1		
33	1	1	1	1	1	1	1	1		
34	2	2	2	2	2	1	2	2		
35	3	3	2	3	3	1	2	1		
36	1	1	1	1	1	1	1	1		
37	2	2	2	2	2	2	1	2		
38	3	2	3	3	2	1	2	2		
39	3	3	2	3	1	1	2	1		
40	3	2	2	2	2	2	2	2		
41										
42										
43										
44										
45										
46										
47										
48										
49										
50										
51										
52										
53										
54										
55										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

27°C Despejado 04-28 31/05/2023

## ANEXO 7: RUBRICA DE EVALUACIÓN INFORME FINAL – ASESOR



### ANEXO 2. RUBRICA DE EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL EMITIDO POR ASESOR

#### RUBRICA DE EVALUACIÓN INFORME FINAL - ASESOR

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS OFRECIDOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO DE ELAVE-COLLAO, Octubre-Diciembre 2022.

Nombres y apellidos del testista: Bach. CHAYÑA FERNÁNDEZ BRUYI y Bach. RAÚPA QUISPE HONDEI

Marcar con X o llevar el siguiente símbolo donde corresponda

N°	ASPECTO A EVALUAR	SI	NO	COMENTARIOS
<b>I. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>				
1.1	Refleja el contenido del trabajo	X	NO	
1.2	Incluye las variables de investigación.	X	NO	
<b>II. RESUMEN</b>				
2.1	Presenta el objetivo, material y método, resultados y conclusiones.	X	NO	
2.2	La redacción es clara, precisa, concisa y atractiva	X	NO	
2.3	Contiene un número no mayor de 350 palabras en todo el resumen	X	NO	
2.4	Presenta las palabras claves pertinentes, utilizando algún tesoro de su especialidad	X	NO	
<b>III. INTRODUCCIÓN</b>				
3.1	Realiza la descripción de la realidad problemática de lo general a lo particular y se describe la magnitud del problema.	X	NO	
3.2	El problema se relaciona con las líneas de investigación del programa cursado.	X	NO	
3.3	El problema en general es relevante	X	NO	
3.4	El marco teórico está sustentado en información actualizada.	X	NO	
3.5	Los antecedentes del problema de estudio se describen con claridad y son sacados de artículos científicos.	X	NO	
3.6	La justificación expresa la relevancia de la investigación.	X	NO	
3.7	El objetivo está redactado en verbo en infinitivo y guarda relación con el problema planteado	X	NO	
3.8	La hipótesis es clara y coherente con el problema y objetivo de estudio (si hubiera)	X	NO	
<b>IV. METODOLOGÍA</b>				
4.1	Se señala y explica el enfoque y tipo de investigación.	X	NO	
4.2	Se describe la población y muestra.	X	NO	
4.3	Se describe las técnicas e instrumentos a utilizar.	X	NO	
4.4	Se describe cómo se procesarán y analizarán los datos.	X	NO	
4.5	Los instrumentos son apropiados para la investigación.	X	NO	
4.6	Considera los principios éticos en los que se basa su investigación	X	NO	
<b>V. RESULTADOS</b>				
5.1	Presenta los resultados en tablas o gráficos según corresponda, sin duplicar la información.	X	NO	

5.2	Existe coherencia entre la presentación de los resultados con los objetivos del estudio	X	NO	
5.3	Los resultados se organizan de acuerdo a los objetivos específicos o constructos de la investigación	X	NO	
5.4	Las tablas y gráficos cuentan con todos los elementos requeridos en la Normatividad brindada	X	NO	
5.5	La redacción se realiza en tiempo presente, en tercera persona impersonal, de manera clara y precisa	X	NO	
<b>VI. DISCUSION</b>				
6.1	Presenta la interpretación y reflexión de los resultados en base a la evidencia científica	X	NO	
6.2	Análisis apropiado de los datos con relación al marco teórico y antecedentes			
6.3	Sintetiza los resultados organizándolos según los objetivos como argumento para la conclusión a la que llega	X	NO	
6.4	En la redacción se utiliza el lenguaje científico, con propiedad semántica, sintáctica y ortográfica.	X	NO	
6.5	Presenta la conclusión del trabajo en función a los objetivos planteados	X	NO	
6.6	Contempla las recomendaciones para la práctica y/o la investigación.	X	NO	
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>				
7.1	Se encuentran todos los autores citados en el cuerpo del trabajo y siguen las normas internacionales aplicables según la especialidad.	X	NO	
<b>VIII. ASPECTOS FORMALES DEL TRABAJO</b>				
8.1	La redacción del trabajo es clara y fluida	X	NO	
8.2	Se hace uso de una adecuada ortografía	X	NO	
8.3	Utiliza una correcta ortografía y redacción	X	NO	
8.4	Aplica el formato establecido por la Universidad en la guía para la elaboración del trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller y tesis para el título profesional	X	NO	
8.5	Pasa por el software antiplagio	X	NO	
<b>IX. ANEXOS</b>				
9.1	Se ha hecho una selección adecuada de los anexos.	X	NO	

**XI. CONCLUSIONES**

11.1 Nivel de avance

100%

11.2 Recomendaciones: APTO PARA CONTINUAR LOS TRÁMITES CONSECUTIVOS.



Aprobado



Observado

Lima, 21 de marzo de 2023



Mg. Pablo Antonio La Serna La Rosa

## ANEXO 8: DECLARACIÓN DEL TURNITIN

### ANEXO 5. DECLARACIÓN DE TURNITIN

#### DECLARACIÓN DE SIMILITUD DE LA TESIS

Yo, **PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA**, docente de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica; declaro que el proyecto de tesis titulado: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS OFRECIDOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO DE ILAVE-COLLAO, Octubre-Diciembre 2022", de las Bachiller en Farmacia y Bioquímica: **CHAYÑA FERNANDEZ BRIYI y ÑAUPA QUISPE NOHEMI**, tiene un índice de similitud de 23 % (con los filtros de excluir citas, excluir bibliografía y excluir fuentes que tengan menos de 1%) verificado a través de la herramienta Turnitin cuyo reporte adjunto.

Cabe resaltar que las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad María Auxiliadora.

Lima, 21 de marzo del 2023



---

Mg. Pablo Antonio La Serna La Rosa

**ASESOR DE TESIS**

## **ANEXO 9. ACTA DE CONFORMIDAD DEL INFORME FINAL EMITIDO POR EL ASESOR**

Lima, 21 de marzo de 2023

**Dr. Jhonnell Williams Samaniego Joaquín**  
**Director de la EP de Farmacia y Bioquímica**  
**Universidad María Auxiliadora**

Presente. -

### **De mi mayor consideración:**

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el informe final de la tesis titulada: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS OFRECIDOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO DE ILAVE-COLLAO, octubre-diciembre 2022", desarrollado por la Bach. CHAYÑA FERNÁNDEZ BRIYI y la Bach. ÑAUPA QUISPE NOHEMÍ, para la obtención del Título Profesional de Químico Farmacéutico; ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

### **General**

Analizar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y las buenas prácticas en el almacenamiento y dispensación de medicamentos ofrecidos en el área de Farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave-Collao, octubre-diciembre 2022.

### **Objetivos Específicos**

-Identificar las buenas prácticas en el almacenamiento y dispensación de medicamentos que se llevan a cabo en el área de farmacia del Centro de Salud Metropolitano de llave - Collao, octubre -diciembre 2022.

-Resumir las buenas prácticas en el almacenamiento y dispensación de medicamentos, para que la gestión sea de alta calidad y satisfaga a los usuarios

Y el trabajo constituye un aporte importante, pues tanto en la ley de salud pública como la política nacional de drogas reconocen que la asistencia social es una necesaria para el ser humano, pues el objetivo es maximizar el bienestar individual y social. La salud pública tiene una gran importancia. La responsabilidad del sistema de revisión, seguimiento y dispensación de medicamentos en el mercado nacional es vital para garantizar su equidad.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi consideración, más distinguida.

Atentamente,

---

Mg. Pablo Antonio La Serna La Rosa

**ASESOR DE TESIS**

## ANEXO 10: FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE CAMPO



VISTA FRONTAL DEL HOSPITAL METROPOLITANO-COLLAO-ILAVE





Realizando la encuesta de inspección con las actas en el área del servicio de farmacia

