

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



TESIS:

Nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas Farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024

Para optar el título profesional de:

QUÍMICO FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:

Bach. Fridzy Vanesa ORE DE LA PAZ

ASESOR:

Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA

AYACUCHO - PERÚ

2025

Primeramente, a Dios por guiarme en cada paso que doy, quien me dio salud y fortaleza. A mis queridos padres Juliana y Emiliano, por ser mis primeros maestros que me enseñaron la perseverancia y a mis hermanos quienes me proporcionaron sus valiosos consejos, valores y paciencia, con el propósito de buscar el camino más adecuado en mi formación personal.

Darme este espacio para dedicarle y agradecer a mis leales compañeros de cuatro patas “Baxter y Lulú” por ser mis compañeros que me brindaron una lealtad y amor incondicional, fueron mi ancla emocional en mis momentos difíciles. Gracias por ser mis fieles amigos a lo largo de este viaje siempre los tendré en mi corazón y amándolos.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por el acceso a los conocimientos valiosos en toda mi etapa de desarrollo profesional.

A la Facultad de Ciencias de la Salud, en especial a todos los docentes que laboran en la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica por su invaluable apoyo académico.

A mi asesor el Dr. Q.F. Emilio Germán Ramírez Roca, por sus valiosas orientaciones, conocimientos y experiencias que fueron de gran apoyo constante en todo el tiempo necesario para llevar a cabo el trabajo de investigación.

A mis jurados Mg. Q.F. Maricela López Sierralta y Mg. Q.F. Osmar Héctor Huaraca Cárdenas, por sus valiosas sugerencias en el presente trabajo de investigación con la finalidad de concluir de manera satisfactoria.

A los jueces expertos quienes ayudaron de manera incondicional al desarrollo de los instrumentos y su posterior validación.

A los representantes legales de todas las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho por permitirme realizar con éxito el desarrollo del cuestionario correspondiente.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Objetivo general	2
1.2. Objetivo específicos	2
II. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Antecedentes	3
2.2. Marco conceptual	6
2.2.1. Conocimiento	6
2.2.2. Actitud	8
2.2.3. Buenas Practicas de Oficina Farmacéutica	11
2.2.4. Usuarios internos	12
2.2.5. Gestión de conocimiento	12
2.2.6. Establecimiento farmacéutico	19
2.2.7. Establecimiento no farmacéutico	19
2.2.8. Oficina farmacéutica	19
2.2.9. Farmacia o botica	20
III. MATERIALES Y MÉTODOS	23
3.1. Ubicación	23
3.2. Tipo de investigación	23
3.3. Ámbito de la investigación	23
3.4. Población y muestra	23
3.5. Diseño de investigación	24
3.6. Recolección de datos	24
3.7. Análisis estadístico	25
3.8. Técnicas e instrumentos de medición	26
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
IX. ANEXOS	47

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1 Datos generales (género, oficina farmacéutica y grupo ocupacional) del personal encuestado en el distrito de Ayacucho, 2024.	30
FIGURA 2 Nivel de conocimiento sobre los Procedimientos Operativos Estándar POE del Manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.	31
FIGURA 3 Nivel de conocimiento de cada una de las dimensiones sobre los Procedimientos Operativos Estándar POE del Manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.	32
FIGURA 4 Nivel de actitud sobre los Procedimientos Operativos Estándar POE del Manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.	33

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.	
ANEXO 1	Consentimiento informado	48
ANEXO 2	Cuestionario sobre el nivel de conocimiento y actitud en las oficinas farmacéuticas	49
ANEXO 3	Ficha de validación del instrumento	55
ANEXO 4	Validez de V Aiken	57
ANEXO 5	Datos estadísticos según el tipo de oficina farmacéutica del distrito de Ayacucho, 2024.	59
ANEXO 6	Datos estadísticos del personal presente en las oficinas farmacéuticas encuestadas, del distrito de Ayacucho, 2024.	60
ANEXO 7	Datos estadísticos de las oficinas farmacéuticas del nivel de conocimiento de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) en el distrito de Ayacucho, 2024	61
ANEXO 8	Listado de los POE que se verifica en una inspección de una oficina farmacéutica del distrito de Ayacucho, 2024.	65
ANEXO 9	Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	66
ANEXO 10	Encuesta realizada a la Farmacia “Líneas Farma” ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	67
ANEXO 11	Encuesta realizada a Inkafarma ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	68
ANEXO 12	Encuesta realizada a Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	69
ANEXO 13	Encuesta realizada a la Farmacia ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	70
ANEXO 14	Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	71
ANEXO 15	Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	72
ANEXO 16	Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	73
ANEXO 17	Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.	74
ANEXO 18	Matriz de definición y operacionalización de variables	75
ANEXO 19	Matriz de consistencia.	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el fin de evaluar el nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas Farmacéuticas del distrito de Ayacucho. El alcance de la investigación fue realizar un estudio descriptivo, prospectivo con un diseño de investigación no experimental de carácter transversal.

Está constituido por una muestra de 150 Oficinas farmacéuticas en el distrito de Ayacucho, siendo las boticas un 88% y farmacias 12%; la validación de los cuestionarios estuvo a cargo de un juicio de expertos y se obtuvieron los siguientes resultados, el nivel de conocimiento en lo conceptual sobre el POE en las oficinas farmacéuticas fue 18% catalogado como malo, el 48% como regular y el 34% como bueno. Asimismo, el nivel de actitud sobre el POE fue 56% catalogado como inadecuada y el 44% como adecuada por lo tanto el personal que labora en las oficinas farmacéuticas fue regular y desfavorable. En conclusión, se observó que, en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, presentan conocimientos regulares y actitudes inadecuadas sobre los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas.

Palabras clave: Procedimientos Operativos Estándar, conocimiento, actitud, oficinas farmacéuticas.

ABSTRACT

This research was conducted to assess the level of knowledge and attitude toward the use of the Standard Operating Procedures (SOPs) of the Good Practices Manual in pharmacy offices in the Ayacucho district. The scope of the research was a descriptive, prospective study with a non-experimental, cross-sectional research design.

It consisted of a sample of 150 pharmacy offices in the Ayacucho district, with pharmacies comprising 88% and pharmaceuticals 12%. The questionnaires were validated by expert judgment, and the following results were obtained: 18% of the pharmacy office staff classified the conceptual level of knowledge about the SOP as poor, 48% as fair, and 34% as good. Likewise, 56% classified the attitude toward the SOP as inadequate, and 44% as adequate. Therefore, the level of attitude toward the SOP was fair to unfavorable. In conclusion, it was observed that pharmaceutical offices in the Ayacucho district present inadequate knowledge and attitudes regarding the Standard Operating Procedures (SOPs) of the Good Practices Manual.

Key words: Standard Operating Procedures, knowledge, attitude, pharmaceutical offices.

I. INTRODUCCIÓN

Conocer en la actualidad sobre los Procedimientos Operativos Estándar (POE) los cuales son instrucciones escritas para diversas operaciones ya sea particulares o generales y aplicadas a diferentes procedimientos y actividades que se deben realizar en un lugar determinado, el cual tiene como propósito suministrar un registro que demuestre el control del proceso, minimizar o eliminar errores y riesgos de esa manera asegura que la tarea sea realizada de forma segura¹.

El POE, consta de: pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, de baja o rechazados, buenas prácticas de dispensación, expendio, buenas prácticas de farmacovigilancia, inventario, autoinspección, atención de quejas y reclamos, sanitización, normas de seguridad personal, elaboración de preparados farmacéuticos, seguimiento farmacoterapéutico, distribución y transporte y productos con condiciones especiales de almacenamiento¹.

Es esencial para todo empleado que trabaja en oficinas farmacéuticas, lo cual son quienes tienen vínculo directo con estos productos. Además, una diversidad de estudios de investigación ha concluido, en su mayoría, el trabajador está compuesto por técnicos en farmacia y técnicos en enfermería. Quienes poseen conocimientos limitados de los POE, afectan así aquellas características fisicoquímicas de los productos en los almacenes de las oficinas farmacéuticas; por lo tanto, es necesario contar con personal capacitado para garantizar la seguridad, así como la eficacia y, en consecuencia, la calidad de los medicamentos¹.

El propósito de este actual trabajo de indagación consiste en determinar si aquellas oficinas farmacéuticas cumplen con los conocimientos y actitudes de los diferentes POE que se utilizaron en el estudio ya que estas son de carácter obligatorio por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), indagando

que cada personal que trabaja en las oficinas farmacéuticas posee con aquellos conocimientos y actitudes fundamentales para conservar la calidad de los mismos².

La relevancia del trabajo se encuentra en el ámbito social, en el personal que labora porque son acciones a realizar en el momento que se presente algún inconveniente en el establecimiento de esta manera permite garantizar que la población adquiera aquellos productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en las óptimas condiciones de almacenamiento, con el exclusivo objetivo de promover la salud pública. El efecto del estudio es notable en la mejora de los conocimientos y actitudes del personal sobre los POE a través de capacitaciones realizadas por el Director Técnico (DT) responsable; asimismo, servirá como base para investigaciones futuras que busquen optimizar los conocimientos y actitudes del personal; puesto que, es un problema real observar el incumplimiento de los POE y así ayudar al perfeccionamiento de su aplicación en las boticas y farmacias de los distritos de la región².

Entre las restricciones encontradas para realizar la presente investigación se evidencia la documentación limitada sobre los conocimientos y actitudes hacia los POE, en relación con la obtención de información confiable para elegir los artículos de revistas indexadas. Asimismo, se evidenció la restricción en el intercambio de actividad comercial, la modificación de la dirección y, en algunos casos, las oficinas farmacéuticas no ofrecieron asistencia al cliente debido a que estaban cerradas³.

Por aquellas razones expuestas, se plantearon los siguientes objetivos:

1.1 Objetivo general

Determinar el nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) de los usuarios internos en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.

1.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de conocimiento sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.
- Determinar la actitud frente al uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Zapatiel A, en Argentina, en el año 2021, se realizó el estudio titulado “Procedimientos Operativos Estandarizados Críticos de una Oficina de Farmacia”. Tuvo como objetivo detallar mediante procedimientos operativos estandarizados (POE) las acciones esenciales que se llevan a cabo en una farmacia de la ciudad de San Salvador de Jujuy, cumpliendo con la normativa legal vigente que rige el funcionamiento de la entidad. Trabajar con procedimientos en la farmacia brinda numerosas ventajas, como potenciar el cumplimiento de los requisitos específicos establecidos. La evaluación del progreso se considera fundamental, otorgando importancia al trabajo en un momento concreto y mejorando la eficiencia de los recursos disponibles. Al perfeccionar los procedimientos implementados por los participantes, se facilita la optimización del proceso, lo que ha conducido a la obtención de resultados sobresalientes con los recursos existentes. Los resultados indican que el equipo cumplió con lo prometido y asegurado en la propuesta, estableció objetivos claros y sencillos para reducir la ansiedad, y la formación resultó efectiva para resaltar la importancia de llevar a cabo las tareas asignadas en distintos niveles para garantizar la calidad. Estos POE brindan los fundamentos para la formación inicial de futuros integrantes del equipo. Se ha conseguido elevar la participación y la dedicación del equipo hacia el logro de una meta común: adoptar una mentalidad y disposición orientadas hacia la excelencia y el progreso⁴.

Cabezas C, en el año 2020, en Ecuador, se realizó una investigación titulada como “Diseñar un protocolo de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Dispositivos Médicos para la farmacia y bodega del Hospital General Andino de Chimborazo”. Se realizó una investigación de tipo observacional y descriptivo,

empleando un método de recopilación de información mediante un cuestionario con 57 ítems para obtener datos sobre el desempeño y las medidas a mantener y corregir en la farmacia, junto con un sondeo para evaluar el nivel de conocimiento del equipo. La evaluación del análisis concluyó con un índice del 38 % en recepción, un 34 % en distribución y un 50 % en el almacenaje de equipos médicos, mostrando falencias en la ejecución de dichos procedimientos. Con el propósito de abordar esta cuestión, se creó el Procedimiento de Excelencia en la Recepción, Distribución y Almacenamiento de equipos médicos, adaptado a las dimensiones y estructura de la farmacia y almacén del HGACH, basándose en las regulaciones vigentes⁵.

Guamán A, en Ecuador, en el año 2016, se realizó un estudio titulado como “Elaborar un manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento para garantizar la calidad y conservación de medicamentos en la Farmacia del Valle”. Mediante este enfoque para recopilar información, se realizó un cuestionario al equipo sobre las condiciones idóneas para guardar medicamentos. La falta de conocimiento acerca de cómo almacenar correctamente según la ley fue el motivo detrás de la elaboración del manual propuesto, el cual tiene como principal objetivo garantizar que el personal cumpla con las regulaciones correspondientes⁶.

Nacionales:

Palomino K. y Medina V, en su investigación titulada “Proponer la implementación de los documentos técnicos que sirva de referencia para lograr la Certificación en Buenas Prácticas de Almacenamiento en una Oficina Farmacéutica en el distrito de San Juan de Lurigancho”, en la ciudad de Lima, en el año 2022. En la que la metodología sostiene un análisis teórico descriptivo transversal. Con el propósito de garantizar que los documentos técnicos regulatorios incluyan información crucial e imprescindible, es fundamental abordar las Certificaciones y Autorizaciones Sanitarias otorgadas por la autoridad correspondiente⁷.

Quintana M, en la ciudad de Trujillo, en el año 2022, se realizó una investigación titulada “Propuesta de manual de procedimientos operativos estándar de buenas prácticas de distribución y transporte para una droguería ubicada en la ciudad de Trujillo”. Tiene como objetivo sugerir un Manual de Procedimientos Operativos Estándar de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte para una Farmacia

situada en la Ciudad de Trujillo, 2018. Con el POE se proporciona un respaldo informativo actualizado para asegurar y fomentar el cumplimiento en la Droguería. Se establece que siguiendo las indicaciones de los protocolos se garantizará que las tareas se lleven a cabo de manera correcta, oportuna y segura, con un personal capacitado que evite contratiempos que puedan resultar en dificultades o errores durante la realización de las labores. Gracias a esta base, se logró la acreditación en Buenas Prácticas de Distribución y Transporte, otorgada por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas o, en su defecto, por la autoridad reguladora local⁸.

Gutiérrez R, en el año 2019, en la ciudad de Arequipa, se realizó un estudio titulado “Diseño de formatos de Procedimientos Operativos Estándar (POE) en el área de farmacia micro red norte del Ministerio de Salud - establecimiento categoría I-3”. Tiene como objetivo Diseñar los Procedimientos Operativos Estándar debe llevarse a cabo o ajustarse conforme a la realidad del Centro de Salud, garantizando que los procedimientos se lleven a cabo de manera adecuada y sin representar ningún riesgo para la calidad, eficacia y seguridad del fármaco, de manera que este pueda ser transportado, almacenado y entregado en perfectas condiciones para garantizar su eficacia y el efecto farmacológico correcto para cada paciente que necesite un tratamiento específico; por lo tanto, es necesario revisar y ajustar los Procedimientos Operativos Estandarizados. Se realizó un análisis descriptivo utilizando un método de recopilación de información, el cual determinó que la implementación del POE contribuirá a mejorar la gestión de los fármacos y la atención prestada a los pacientes, lo que resultará en un mayor provecho para la comunidad atendida en el Centro de Salud. Asimismo, las correctas pautas de almacenamiento y dispensación garantizarán que los pacientes acudan a la Farmacia con tranquilidad, sabiendo que obtendrán un medicamento en óptimas condiciones para su bienestar⁹.

Bautista F, en la ciudad de Lima, en el año 2013, se realizó una investigación titulada “Implementación de procedimientos operativos estándar (POE) en el grado de conocimientos de los usuarios internos de una cadena de boticas privada de Lima, 2013”. Un total de 100 trabajadores participaron en el estudio, de los cuales 46 eran varones y 54 eran mujeres. Estos empleados laboraban en una cadena de

farmacias privadas ubicadas en 8 sucursales distribuidas en Puente Piedra, Comas, Los Olivos, San Juan de Lurigancho y Callao, en Cercado de Lima, Lince y Surquillo. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario, validado mediante una prueba piloto con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,91. Los resultados del grado de conocimiento de los procedimientos operativos estándar antes de la implementación, según el género, en una cadena de boticas privadas muestran que el 32 % los empleados de la red de farmacias privadas "Farmacias QF" demostraron un amplio dominio de los POE, con un 68 % alcanzando un nivel intermedio, mientras que ningún empleado interno mostró un nivel de conocimiento bajo. Tras la ejecución, el 77 % de los trabajadores de la red de farmacias privada "Boticas QF" alcanzó un elevado grado de comprensión de los POES, mientras que el 23 % obtuvo un nivel intermedio. Ningún empleado interno demostró un nivel bajo de conocimiento, destacándose el mayor porcentaje, un 16 %, en el área de Surquillo. Según los hallazgos del estudio, se evidenció el efecto en el saber de los empleados de la organización, con una media de 14,6 (nivel medio) y 27,1 (nivel alto) antes y después de implementar los POE, respectivamente. Esta variación fue validada a través del análisis de Wilcoxon, demostrando una significancia estadística con $p < 0,05$. En síntesis, la influencia de la aplicación de los protocolos operativos habituales (POH) en el nivel de comprensión de los empleados internos de farmacias resultó favorable¹⁰.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Conocimiento

Desde el enfoque epistemológico se entiende como la teoría del conocimiento, dado que se fundamenta en la ciencia como análisis crucial del progreso. Asimismo, es la forma en que el individuo se desarrolla, facilitándole entender su entorno tanto como ser humano como individuo. Igualmente, Kant sostiene que el conocimiento comienza a partir de la experiencia. También menciona que la mente humana se divide en dos secciones: en la primera se hallan los conocimientos independientes, los cuales se estructuran en tiempo y espacio; en la segunda reside la capacidad de entendimiento, que tiene como tarea la captación de la cualidad, modalidad, relación y cantidad de los efectos producidos por un fenómeno. En conclusión, el

conocimiento presenta ciertas codificaciones complejas de interpretar, por lo que su comprensión es viable a través de la observación, dado que ciertos tipos están relacionados únicamente con la práctica y otros con la reflexión⁸.

2.2.1.1. Tipos de conocimiento

Navarro M⁸, menciona que los tipos de conocimientos están divididos en 3 tipos:

- **Conocimiento empírico:** Se origina de la experiencia personal acumulada a lo largo de la vida cotidiana del ser humano a través de sus percepciones y guiado por su curiosidad.
- **Conocimiento filosófico:** Conforme el ser humano avanza, busca entender tanto su entorno como a sí mismo en ese momento cuando comienza a dudar de todo lo que ha aprendido en su experiencia empírica.
- **Conocimiento científico:** La humanidad mediante la investigación intenta mejorar su comprensión, hallando respuestas a cada situación que acontece en su entorno y de esa forma poder establecer las reglas que rigen aquellos comportamientos.

2.2.1.2. Teorías del conocimiento

Calderón M⁹, menciona la división de las teorías de conocimiento las cuales son:

- **Teoría del racionalismo:** Se puede resaltar a uno de sus resaltantes agentes, como Rene Descartes, quien enfatiza que la razón es la fuente del conocimiento.
- **Teoría empírica:** Hobbes sostiene que la obtención del conocimiento ocurre a través de la vivencia, de la misma manera que la impresión durante el desarrollo de ideas.
- **Teoría del aprendizaje significativo:** De acuerdo con Ausubel, se alude al reajuste y la reconfiguración del conocimiento de obtener novedosos saberes, lo que implica que el aprendizaje esté vinculado a conocimientos anteriores para generar un novedoso sentido.
- **Teoría del constructivismo:** Piaget ha adquirido sabiduría a partir de atributos que pueden surgir de su propio entendimiento para resolver una situación, lo que

conlleva a la evolución de sus conceptos y, por consiguiente, a la continua adquisición de conocimiento

- **Teoría del constructivismo social:** De acuerdo con Vygotsky el conocimiento se produce mediante la interacción entre el ser humano y la cultura social.

2.2.1.3. NIVELES DE CONOCIMIENTO

Bautista C¹⁰, divide los niveles de conocimiento en:

- **Nivel alto:** Se relaciona con el razonamiento lógico, en esta fase se obtiene la mayor independencia y manifestación acerca del entorno presente. Del mismo modo manifiesta una diferenciación más compleja una conexión en relación al saber con su procedencia reconociendo las repercusiones de sus acciones.
- **Nivel medio:** Está sustentado por evidencia empírica con el propósito de desarrollar conceptos y nociones. Por lo tanto, se establece al poseer una expresión coherente y restringida, entender la causa, pero no el resultado, no ofrece respuestas; además, proviene de la experiencia al incluir saberes adquiridos.
- **Nivel bajo:** Es algo espontáneo que se logra mediante la práctica cotidiana del ser humano. De esta manera, tienden a ser erróneos e imprecisos y de entendimiento común como habitual.

2.2.2. ACTITUD

Es una tendencia a valorar, contemplar y reaccionar ante un fenómeno, la cual de alguna forma está compuesta por un conjunto de creencias duraderas que llevan al ser humano a actuar de manera selectiva dentro del contexto cognitivo. Asimismo, no son observables, sino que son construcciones teóricas que se deducen de ciertos comportamientos externos, los cuales suelen ser casi siempre verbales. En última instancia, se trata de competencias relacionadas con ideas, individuos, junto a elementos afectivos, cognitivos y valorativos, los cuales definen los tipos de acciones de los humanos¹¹.

La actitud se define como la conexión entre objetos actitudinales (casi cualquier faceta del entorno social) y las valoraciones de dichos objetos. Las pruebas son permanentes y se guardan en la memoria, las cuales son propensas a ser alteradas

por ser relativamente estables. Es aquella tendencia del ser humano a actuar de forma específica; si se percibe una situación como negativa, lo más adecuado sería tratar de evitarla, mientras que en el caso de una valoración positiva, sucedería lo opuesto¹¹.

2.2.2.1. TEORIAS DE LA ACTITUD

Navarro M¹², clasifica las teorías de la actitud en:

- **Teorías del aprendizaje:** Es aquella que no señala que aprendemos actitudes de igual manera que adquirimos otras cosas, como la nueva información, las emociones, los pensamientos y las conductas asociadas.
- **Teorías de consistencia cognitiva:** Es aquella falta de congruencia entre dos estados de conciencia provoca que las personas experimenten incomodidad, lo que las lleva a modificar sus pensamientos o comportamientos para lograr coherencia.
- **Teoría la disonancia cognitiva:** Asegura que cada vez que poseemos dos conceptos, actitudes o puntos de vista que se oponen nos encontramos en un estado de disonancia cognitiva o desacuerdo.

2.2.2.2. COMPONENTES DE LA ACTITUD

Cáceres L¹¹, clasifica los componentes de la actitud en los siguientes:

- **Componente cognoscitivo:** Esta asociado a la indagación que el individuo tiene sobre el objetivo del que posee su característica una comprensión minuciosa del objeto que a su vez favorece a la empresa.
- **Componente afectivo:** Está compuesta por las sensaciones y sentimientos que ese objeto provoca en la persona quien podrá experimentar diversas vivencias que pueden ser tanto favorables como desfavorables.
- **Componente conductual:** Sus intenciones, aptitudes e inclinaciones orientadas hacia un objetivo, también señala que se da cuando surge una verdadera conexión entre “objeto y sujeto”.

2.3.2.3. FUNCIONES DE LAS ACTITUDES

Navarro M¹², define que son aquellas que ofrecen funciones esenciales, se ajustan y actúan en función de su contexto. Se clasifican en:

- **Función de control o estructuración:** La que satisface la contribución realizada por las actitudes, que permitirá anticipar que esperar nuevos acontecimientos y prevenir tensiones a nuestras cogniciones.
- **Función instrumental o utilitaria:** Es aquella que apoya a los individuos para lograr un objetivo o beneficio y prevenir aspectos no deseados.
- **Función de expresión de valores:** Manifiesta el parecer de su contexto el cual influye o no en su vida personal lo que nos revela nuestras actitudes y nos permite identificarnos con grupos que tengan ideas y emociones similares.
- **Función de conservación:** Es la que mantiene aquella autoestima personal, de la misma manera que la autovaloración del grupo con el que se podrá identificar y sentir relacionado. El mantenimiento de la autoestima individual o colectiva puede generar juicios negativos sobre personas de grupos con valores diferentes lo que conduce actitudes prejuiciosas hacia ellos.

2.2.2.4. ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), detalla los criterios para un Sistema de gestión de calidad (SGC) que pueden ser aplicados internamente por las organizaciones, sin distinción de si el producto o servicio es proporcionado por una entidad pública o privada, sin importar su tamaño, para obtener certificación o multas contractuales^{13, 14}.

2.3.2.5. Impacto

Se trata de un grupo de estrategias el cual se enfoca en investigar los efectos secundarios de cualquier intervención social, así como incluir sus externalidades tanto favorables como desfavorables, como consecuencias directas y secundarias que se manifiestan en un tiempo posterior, y que se realiza en dos etapas específicas dentro del ciclo de vida de la intervención social. La evaluación de impacto mide en qué medida la intervención social logra mejorar la situación prevista, la magnitud

de los cambios observados, la población objetivo afectada y el nivel de impacto alcanzado^{13,14}.

2.2.3 Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica

a. Buenas Prácticas de Dispensación (BPD)

Se trata de normas creadas para garantizar la adecuada utilización de los fármacos y productos farmacéuticos, con el fin de promover la salud y mejorar la calidad de vida de la sociedad en general, garantizando un tratamiento farmacológico apropiado y el cumplimiento de la normativa vigente.

Garantizar una entrega apropiada implica proporcionar al paciente el medicamento adecuado en la dosis y cantidad correctas, acompañado de instrucciones precisas sobre cómo usarlo y guardarlo, todo ello en un envase que mantenga la calidad del fármaco¹⁴.

Asimismo, de acuerdo la ley N°28173 “Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú”, aprobada en el Decreto Supremo N°008-2006-SA, en el capítulo III, de las funciones, en su artículo 8, de la dispensación de productos, se afirma que “El Químico Farmacéutico es responsable de la dispensación, de la información y orientación al usuario sobre la administración, uso y dosis del medicamento, otros productos farmacéuticos, afines, sus interacciones con otros medicamentos y alimentos, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación”¹⁴.

b. Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)

Estas integran un grupo de regulaciones esenciales donde los sitios donde se importen, distribuyan, vendan y comercialicen medicamentos y productos similares, se deben cumplir ciertas normas relacionadas con las instalaciones, maquinaria y métodos de trabajo para garantizar la preservación de las propiedades y cualidades de los productos. Engloban todas las tareas relacionadas con el almacenaje, la distribución y el traslado de productos. Las empresas que importan productos, las farmacias, los distribuidores, los establecimientos de salud, los servicios farmacéuticos tanto públicos como privados, los almacenes de hospitales y los centros de distribución de las entidades de salud a nivel regional o subregional, deben contar con un empleado capacitado para las tareas asignadas y designar a un

Químico-farmacéutico u otro profesional, según sea necesario, con la autoridad y responsabilidad adecuadas para establecer, ejecutar y mantener un sistema que garantice la seguridad de las BPA¹⁶.

Las BPA se trata de un conjunto de normativas que establecen los estándares y procedimientos de funcionamiento que deben cumplir los establecimientos encargados de fabricar, importar, exportar, almacenar, vender o distribuir medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios. El objetivo es garantizar que se mantengan en óptimas condiciones durante su almacenamiento, especialmente aquellos que requieren condiciones especiales para su conservación¹⁶.

2.2.4 Usuarios internos

Son integrantes del personal que forman parte de la organización podrán ser vistos como "clientes internos", dado que obtienen productos y servicios fundamentales para su trabajo de parte de sus colegas. Los líderes deben estar atentos y responder a las peticiones de los proveedores iniciales, supervisores y otros clientes internos de la misma forma en que satisfacen las necesidades de los clientes externos¹⁶.

Aquellos proveedores de servicios se apoyan en las colegas para conseguir y mantener el equipo, para garantizar la disponibilidad de suministros, para guardar documentos, para ofrecer formación y controlador, los cuales son para referir usuarios a ellos y aceptar sus referencias, además de realizar muchas otras funciones. Cuando los colegas laborales no satisfacen estas necesidades, a los profesionales de la salud les resulta más complicado ofrecer servicios de calidad¹⁶.

La satisfacción del cliente se puede entender como aquella relación o la discrepancia (en términos generales como la comparación) entre la calidad percibe en el servicio o producto recibido y las expectativas que posee dicho usuario con el servicio o producto: Calidad Percibida¹⁶.

2.2.5 Gestión de Conocimiento

Hace referencia al procedimiento en el que el saber, una vez creado o obtenido por la empresa, se organiza, almacena y comparte, siendo utilizado de nuevo tanto por la propia empresa como por otras, con el fin de enriquecer futuras vivencias. Se

trata de un proceso en constante evolución, ya que se encarga de evaluar los conocimientos existentes con el fin de enriquecerlos y ampliar la comprensión de situaciones o procedimientos. La ejecución de este método de manera sistemática en una empresa fomenta el continuo desarrollo del saber que posee y, por consiguiente, el de la colectividad a la que pertenece, impulsando de esta manera la optimización del desempeño laboral en el asunto¹⁴.

2.2.5.1 Calidad

Son el conjunto de deberes, atributos (usencia de las fallas en un bien o servicio) o acciones del producto elaborado o del servicio ofrecido, el cual permite cumplir con las exigencias de los consumidores. Es una noción abstracta, ya que cada persona puede tener su propia percepción o criterio personal de valoración sobre el producto o servicio¹⁵.

2.2.5.2 Procedimientos operativos estándar (POE)

Constituyen normas obligatorias para diversas operaciones específicas o generales, aplicadas en diferentes productos o materiales, las cuales describen minuciosamente los procedimientos y tareas que deben ejecutarse en ese sitio en particular. De esta manera, todos los miembros de la empresa estarán al tanto de sus responsabilidades durante la ejecución del plan de acción establecido en el POE¹⁶.

Garantizan que las tareas se realicen de acuerdo con un procedimiento uniforme, lo que facilita la evaluación del empleado y la comprensión de su desempeño. Al ser una evaluación periódica, tendrá la oportunidad de verificar su actualidad y continuar educando al empleado de manera sabia. Una ventaja importante radica en la sencillez de la comunicación entre distintos sectores de la empresa, lo cual facilita la realización de autoevaluaciones y revisiones¹⁷.

El propósito de un POE se proporciona un documento que evidencia el manejo del proceso, reducir o erradicar desviaciones o fallos y peligros en la seguridad alimentaria y garantizar que la actividad se ejecute de manera segura¹⁷.

El POE¹⁸, consta de:

- ✓ Por pérdida de documentación.
- ✓ De inducción y capacitación al personal.

- ✓ Recepción.
- ✓ Almacenamiento.
- ✓ Devolución de productos.
- ✓ De baja o rechazados.
- ✓ Buenas prácticas de dispensación.
- ✓ Expendio.
- ✓ Buenas prácticas de farmacovigilancia.
- ✓ Inventario.
- ✓ Autoinspección.
- ✓ Atención de quejas y reclamos.
- ✓ Sanitización.
- ✓ Normas de seguridad personal.
- ✓ Elaboración de preparados farmacéuticos.
- ✓ Seguimiento farmacoterapéutico.
- ✓ Productos con condiciones especiales de almacenamiento.
- ✓ Distribución y transporte.

2.2.5.3. Ventajas y desventajas del POE

Ventajas¹⁸:

- ✓ Facilitar la delegación de las diferentes tareas.
- ✓ Permite trabajar de forma más independiente.
- ✓ Proporciona la uniformidad.
- ✓ Facilita una gestión más efectiva del proceso.
- ✓ Favorece la capacitación y formación de nuevos integrantes.

Desventajas¹⁸:

- ✓ Reduce la flexibilidad.

- ✓ Suelen volverse obsoletos.
- ✓ Requieren tiempo y recursos financieros para crecer.

La estructura del POE es la siguiente¹⁹:

a. Disposiciones generales para elaborar un procedimiento

Estas se usen de manera efectiva, es necesario que estén actualizados y sean claros, facilitando su comprensión y aplicación. Se deberían revisarse cada tres años o anticipadamente si es necesario, y también es importante actualizar los POE tras cualquier cambio en la Normativa. Previo a la divulgación de un Procedimiento Operativo Estándar, debe ser evaluado y autorizado por el personal competente así poder garantizar la precisión, idoneidad y estructura correcta¹⁹.

Para la elaboración de un POE es importante tener en cuenta los siguientes aspectos¹⁹:

- Necesidades de la corporación relacionados con la documentación de todos los procesos operativos.
- Individuos que participan en los desarrollos y actividades que son descritos en los Procedimientos Operativos Estándar.
- Información del desarrollo actual que se documentará mediante encuestas.
- Fuentes complementarias de documentación o referencias de las secciones operativas.

b. Composición del modelo de Procedimientos Operativos Estándar¹⁹

- Es necesario utilizar la tipografía Arial, de tamaño 12 y estilo estándar, con justificación en ambos lados y en color negro.
- Es necesario que los datos como el código, la sustitución en lugar de emisión y la página se presenten en formato Arial en mayúsculas, resaltados en negrita y alineados al centro.
- Es necesario utilizar interlineado sencillo en todo el documento, con un espacio extra entre cada párrafo. Es necesario escribir los encabezados en letras mayúsculas y sin tilde. Los títulos deben comenzar con letra mayúscula,

continuar con minúscula, estar en negrita, estar enumerados y tener justificación de texto.

- Es necesario utilizar numeración hasta el tercer nivel y, en el caso de las viñetas, se debe usar un guion.
- Dimensiones laterales: El margen superior debe ser de 1 centímetro desde el encabezado y 1 centímetro entre el encabezado y el texto. Respecto al margen inferior, este debe ser de 2 centímetros, mientras que los márgenes derecho e izquierdo deben ser de 2 y 3 centímetros respectivamente. Los pasos deben redactarse en infinitivo.

c. Contenido del Procedimiento¹⁹

Aquel proceso deberá estar estructurado de la siguiente manera:

Objetivo: Detallar de forma clara y precisa los propósitos del procedimiento.

Alcance: Mencionar en donde se aplicará directamente el procedimiento.

Responsabilidades: Estipular los nombres de roles que tienen responsabilidad directa en ese procedimiento, como una descripción de su(s) deber(es) respecto a este¹⁹.

Terminología y conceptualizaciones: Especificar y precisar aquellos términos técnicos, así como los conceptos utilizados en la implementación del procedimiento¹⁹.

Desarrollo del procedimiento: Describir de manera concisa, clara y sistemática cada uno de las etapas a continuar para desarrollar una actividad; si es preciso, utilizar diagramas de flujo visuales para agilizar la comprensión del proceso, los cuales deben ser añadidos como anexos. Los formatos del procedimiento serán añadidos en los anexos¹⁹.

Referencias: Proporcionar un listado de documentos como normas, procedimientos, manuales y métodos requeridos el cual nos ayudara a llevar a cabo el procedimiento específico¹⁹.

Anexos: Incorporar los formatos, diagramas de flujo, gráficos y cualquier otra información puesto que facilite la comprensión del procedimiento, porque deben ser titulados secuencialmente de forma progresiva ¹⁹.

Distribución: Es necesario identificar roles en el cual se asignará el procedimiento, garantizando que el personal implicado comprenda y se deberá encontrar correctamente preparado para llevar a cabo lo que le indique en el POE. Si alguno de las definiciones previamente conceptualizados carecen de descripción porque no es necesario o no existe, se deberá completar con la leyenda "No aplica o N.A." y continuar con el orden indicado¹⁹.

Codificación: El sistema de identificación de los procesos se basa en una combinación de letras y números asignada por el departamento y la sección correspondiente, empleando un sistema de codificación en orden secuencial¹⁹.

POE: Procedimientos Operativos Estándar

Tipo de Establecimiento: F (Farmacia), B (Botica)

00: Numero de secuencia del Procedimiento

Ejemplo: POE-FV-01

POE: Procedimientos Operativos Estándar

Tipo de Establecimiento: Farmacia

01: Primer procedimiento

d. Hoja de trabajo para el procedimiento

La estructura del procedimiento deberá ser redactado en el formato "Hoja de trabajo para procedimiento". Este formato incluye diferentes cuadros de referencia que deben ser completos y siguiendo las indicaciones a continuación¹⁹.

• Encabezado

Logo de la corporación.

Se sitúa el logo de la corporación.

El nombre que identifica al negocio debe coincidir con el nombre autorizado en el permiso de operación sanitaria.

La palabra nombre comercial se puede omitir.

Desde la primera página, el encabezado incluye el logotipo de la empresa y el encabezamiento del proceso¹⁹.

• **Pie de pagina**

Es necesario registrar el código del procedimiento en el espacio designado.

Por lo tanto, se registra la versión del procedimiento con números arábigos consecutivos, comenzando desde el primer número.

Cuando se emite un procedimiento por primera vez, no se asigna nivel de revisión, por lo tanto, se empleará la abreviatura N.A. Las revisiones posteriores se identificarán en orden alfabético, comenzando con la letra A. Una vez se llegue a la revisión "E", será necesario reeditar el documento en su totalidad. Se registra el número de la página correspondiente junto con el total de páginas del proceso¹⁹.

e. Caratula del procedimiento

En cuanto a la presentación del procedimiento se tendrá que usar el formato "Carátula del procedimiento". Esta cuenta con diversas secciones de referencia que se detallan a continuación y que se deben completar siguiendo las indicaciones que se presentan. El código del procedimiento tiene que ser escrito en este lugar. Es imprescindible registrar la versión del procedimiento utilizando números en orden ascendente, comenzando por el uno. Cuando se emite un procedimiento por primera vez, se debe indicar con las siglas N.A. para denotar que no aplica nivel de revisión. Posteriormente, las revisiones deben ser identificadas en orden alfabético, comenzando con la letra A¹⁹.

La fecha de emisión (día/mes/año) del procedimiento será registrada; se establecerá la duración del procedimiento; se registrará el nombre del procedimiento; se puede dejar de usar la palabra "título"¹⁹.

Cuando se producen modificaciones, es imprescindible detallar la razón del cambio, la fecha en formato día/mes/año, las páginas alteradas y el nivel de revisión asociado a dicha modificación. Es fundamental registrar también el nombre y la posición del responsable que elaboro el procedimiento; es necesario anotar el

nombre y cargo del individuo que revisara el procedimiento; es necesario anotar el nombre y cargo del individuo que aprobará el procedimiento¹⁹.

2.2.6. Establecimiento farmacéutico

Son aquellas instalaciones que están orientadas a la fabricación, control de la comercialización, estándares de calidad, importación, exportación, almacenaje, reparto, servicios farmacéuticos, elaboración de medicamentos, comercialización de fármacos, equipos médicos o artículos de salud, entre otras funciones según su categorización, y deben contar con la aprobación de salud para operar²⁰.

Distribución de los establecimientos farmacéuticos²⁰:

- ✓ Oficinas Farmacéuticas: Farmacias o boticas;
- ✓ Farmacias de los establecimientos de Salud;
- ✓ Botiquines;
- ✓ Droguerías;
- ✓ Almacenes especializados;
- ✓ Laboratorios de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y/o productos sanitarios.

2.2.7. Establecimiento no farmacéutico

Establecimiento que, dentro de sus actividades, almacena, distribuye, vende productos farmacéuticos, dispositivos médicos o artículos sanitarios y que no tiene la obligación de poseer autorización sanitaria para su funcionamiento, término que se refiere a los almacenes aduaneros y comercios²¹.

2.2.8. Oficina farmacéutica

Se trata de una farmacia que está a cargo de un Químico Farmacéutico, quien se encarga de dirigirla y administrarla. En este lugar se proporcionan y venden a los pacientes medicamentos, dispositivos médicos (a excepción de equipos biomédicos y tecnología controlada) y productos sanitarios, incluyendo preparados farmacéuticos²².

2.2.9. Farmacia o botica

Oficinas farmacéuticas donde se suministran y venden al usuario final de productos farmacéuticos, dispositivos médicos (salvo equipos biomédicos y tecnología regulada) o productos de salud, se elaboran preparados farmacéuticos. Para que un establecimiento reciba el nombre de farmacia, esta deberá ser propiedad de un profesional Químico Farmacéutico²².

➤ POE – Por pérdida de documento

Son las pautas necesarias en caso de la pérdida de documentos, donde el director técnico debe ejecutar las pautas indicadas en el presente procedimiento y la propietaria brindar las facilidades para el cumplimiento del procedimiento²³.

➤ POE – De inducción y capacitación al personal

Son aquellas actividades que se orienta al personal que labora y está destinado en la gestión como la atención de los medicamentos en las farmacias o boticas para de esta manera satisfacer sus malestares y dolencias al paciente²³.

➤ POE – Recepción

Es la revisión de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios como el nombre, concentración, forma farmacéutica, código de lote, fecha de vencimiento, registro sanitario, cantidad solicitada y condiciones de almacenamiento²².

➤ POE – Almacenamiento

El conjunto de acciones llevadas a cabo para garantizar que se conserven adecuadamente los datos y las condiciones óptimas de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios se relaciona con los preparados farmacéuticos²².

➤ POE – Devolución de productos

Se refieren a los artículos y aparatos que están identificados y registrados para mostrar las implicaciones de la devolución, ya sea por un envío incorrecto, un producto caducado, defectuoso, por reclamos u otras razones especificadas por la farmacia²².

➤ **POE – De baja o rechazados**

Son aquellos productos y dispositivos expirados, deteriorados, contaminados, alterados en su aspecto, adulterados o con observaciones sanitarias²².

➤ **POE – Buenas prácticas de dispensación**

El químico realiza una serie de pasos para poner a disposición de los pacientes uno o varios productos farmacéuticos, dispositivos médicos y artículos sanitarios. Se trata del espacio donde se brinda asesoramiento al paciente sobre cómo utilizar el medicamento de manera adecuada, además de informar sobre sus posibles efectos secundarios, cómo interactúa con otros medicamentos y las recomendaciones de almacenamiento del producto o dispositivo²².

➤ **POE – Expendio**

Venta detallada de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios directamente al usuario final²².

➤ **POE – Buenas prácticas de farmacovigilancia**

Su responsabilidad es identificar, valorar, comprender y prevenir posibles efectos negativos de los medicamentos u otros inconvenientes asociados²².

➤ **POE – Inventario**

Se trata de un registro detallado de todos los productos y aparatos médicos físicamente presentes en las instalaciones de las farmacias²⁴.

➤ **POE – Autoinspección**

Es la acción de verificar la adherencia a las Buenas Prácticas y a la normativa sanitaria actual en la cual los establecimientos farmacéuticos y comerciales, asimismo como la realización de las especificaciones técnicas bajo las cuales se aprobó el producto farmacéutico, el dispositivo médico o el producto sanitario en su registro sanitario o notificación sanitaria obligatoria²².

➤ **POE – Atención de quejas y reclamos**

Se trata de la reparación por parte de un cliente que está relacionada con la insatisfacción del servicio proporcionado. Expresión que tiene el usuario sobre los medicamentos, equipos médicos y productos de salud²².

➤ **POE – Sanitización**

Es la ruptura de la cadena de transmisión de microorganismos, evitando posibles contaminaciones en las oficinas farmacéuticas o en los laboratorios como al realizar los preparados magistrales²².

➤ **POE – Normas de seguridad personal**

El cual mediante el empleador garantiza en el centro de trabajo, establecimiento las condiciones que protejan la vida, salud y bienestar de los trabajadores²⁵.

➤ **POE – Elaboración de preparados farmacéuticos**

Se refieren a los medicamentos personalizados que son elaborados y entregados por el Químico farmacéutico o bajo su supervisión en una oficina farmacéutica especializada, farmacia, botica o establecimiento de salud²².

➤ **POE – Seguimiento farmacoterapéutico**

Acto del Químico Farmacéutico donde guía y supervisa al paciente respecto al cumplimiento de su tratamiento farmacológico, a través de intervenciones farmacéuticas que buscan prevenir, identificar y solucionar los problemas vinculados con el medicamento²².

➤ **POE – Productos con condiciones especiales de almacenamiento**

Son aquellos productos que tienen una forma particular en su cuidado para mantener sus propiedades originales dentro de las especificaciones relativas a su identidad, concentración, potencia, calidad, pureza y apariencia del principio activo²².

➤ **POE – Distribución y transporte**

Es un grupo de procesos que implica el traslado y transporte de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios hacia los establecimientos que los almacenan, distribuyen o venden al paciente²².

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ubicación

El alcance del trabajo de investigación fue realizado en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho que se encuentran registradas.

3.2. Tipo de Investigación:

Tipo de investigación fue descriptivo, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. Asimismo, mencionar que la investigación es de manera no experimental, por lo tanto se debe emplear la observación de los distintos fenómenos en las situaciones naturales donde ocurren para posteriormente analizarlos; de igual manera, caracterizan al tipo transversal como un proceso de recolección de datos en un solo instante, su objetivo es clarificar esas variables de estudio y analizarlos en un tiempo específico.

3.3. Ámbito de la Investigación:

Problema de Salud Pública.

3.4. Población y Muestra:

3.4.1. Unidad de Análisis:

Oficinas farmacéuticas (boticas y farmacias)

3.4.2. Población:

La población de estudio es de 245 oficinas farmacéuticas en el distrito de Ayacucho.

3.4.3. Muestra:

Está conformada por 150 oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024. A través de un muestreo no probabilístico usando la siguiente formula:

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

Donde:

n = Cantidad de establecimientos a encuestar.

N = Cantidad total de establecimientos: 245

Z = Nivel de confianza: 95% (1,96)

p = Porcentaje estimado que no posee las características: 0,5

q = Porcentaje estimado que poseen las características: 0,5

E = Error máximo aceptable: 0,05.

$$n = \frac{245 \times (1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (245 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 150$$

3.4.4. Criterios de Inclusión:

- Aquellas oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho.
- Aquellas oficinas farmacéuticas que poseen con director técnico a cargo u otro personal capacitado del establecimiento para su atención.

3.4.5. Criterios de Exclusión:

- Oficinas farmacéuticas que no estén registradas en la DIREMID.
- Oficinas farmacéuticas situadas fuera de los distritos de Ayacucho.
- Oficinas farmacéuticas con personal que no esté correctamente identificado.

3.5. Diseño de la investigación:

Tipo de investigación fue descriptivo –transversal.

3.6. Recolección de datos:

El instrumento para la recolección de datos fue la encuesta, que se utilizó para la obtención de información en el estudio, lo cual será a través del cuestionario, que consta de 40 ítems preguntas que tuvieron datos específicos y datos generales, cuyas respuestas únicamente fueron (si y no) tuvieron una duración de 10 minutos para

desarrollarla. Todas se realizaron con el objetivo de evaluar el grado de conocimiento y la actitud hacia los Procedimientos Operativos Estándar (POE) en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho.

3.7. Análisis estadístico:

Los datos recopilados fueron procesados, creando una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 25. Se elaboraron gráficos de barras y gráficos de sectores en función de las variables cualitativas y cuantitativas del estudio, con el objetivo de mostrar de manera ordenada los resultados obtenidos. Para facilitar la visualización de los hallazgos, se presentaron en Microsoft Office Word 2019 para su entrega final. Para el estudio de los datos, se llevó a cabo un análisis descriptivo tomando en cuenta las medidas de tendencia central para variables numéricas: Media, moda, mediana, y medidas de variabilidad, como el rango.

3.7.1. Aspectos éticos:

Confidencialidad:

Garantizaremos la privacidad del personal que se encuentra en las oficinas farmacéuticas que desarrollaron las preguntas de la encuesta, siendo de una manera anónima, respetando sus opiniones, cultura, creencias y principalmente respetando los derechos de los sujetos de estudio.

Veracidad:

Se respetó integralmente los datos.

Sin manipular ni alterar los resultados.

Se respetó las opiniones.

Se respetó la confianza de los encuestados.

Consentimiento Informado:

Se tuvo en cuenta el permiso y autorización de la persona encuestada, lo cual fue en forma oral y así no se pudo tener ninguna dificultad al desarrollar el cuestionario auto-desarrollado, se garantizó la confidencialidad de la información.

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

3.8.1. Técnica:

La técnica fue la encuesta.

3.8.2. Instrumentos:

Se utilizó un cuestionario como herramienta para recopilar información, el cual evaluaba el nivel de comprensión y la disposición hacia la implementación de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en farmacias, mediante el uso de la escala de Likert.

Con el propósito de medir el nivel de comprensión, se crearon 25 preguntas, otorgando un punto por cada respuesta acertada y dos en caso de respuesta incorrecta o falta de respuesta, sumando un total de 25 puntos posibles.

Se asignó el nivel de conocimiento de cada encuestado según sus respuestas y la puntuación total obtenida en la escala de respuestas correctas:

- Bueno: 25-33 puntos
- Regular: 34-42 puntos
- Malo: 43-50 puntos
- La tercera sección fue dirigida a evaluar la actitud con un total de 15 preguntas.

Se empleó la escala de Likert para evaluar la actitud, la cual consistió en 15 afirmaciones. Los participantes del estudio respondieron indicando su nivel de acuerdo, y posteriormente se dividieron en dos grupos según la puntuación total obtenida:

1. Inadecuada: 15–45 puntos
2. Adecuada: 46 –75 puntos

- **Validez del instrumento**

No obstante, se utilizó una encuesta como herramienta de investigación en el estudio de las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho.

La encuesta fue sometida a validación a través de opiniones y recomendaciones de expertos de la Facultad de Ciencias de la Salud, quienes recibieron el documento para evaluar la validez del instrumento, basado en 35 preguntas. Cada especialista realizó su evaluación, utilizando una escala de puntuación que iba de 0,0 a 1,0, con el fin de obtener un promedio final.

Los criterios considerados fueron:

- ✓ Claridad, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Objetividad, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Actualidad, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Organización, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Suficiencia, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Intencionalidad, estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Consistencia, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Coherencia, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Metodología, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.
- ✓ Conveniencia, se estimó tomando en cuenta una puntuación de 0,0 a 1,0 para calcular un promedio final.

- **Validez cuantitativa del instrumento**

Se evaluó la fiabilidad a través del método de Alfa de Cronbach para determinar su validez cuantitativa. Al realizar el cálculo, se obtuvo un índice de Cronbach

del nivel de conocimiento 0,863 y la actitud 0,929. Los cuales se consideran como fiabilidad. Según la siguiente fórmula.²⁶

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de Cronbach

Si^2 = Varianza de cada ítem

St^2 = Varianza del total de la fila

k = El número de preguntas o ítems

- **Confiabilidad**

Se evaluó la fiabilidad del cuestionario que mide el grado de comprensión en cuanto al uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) en las farmacias. Se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad, obteniendo un valor de 0,863 para la escala de conocimiento y 0,929 para la escala de actitud.

IV. RESULTADOS

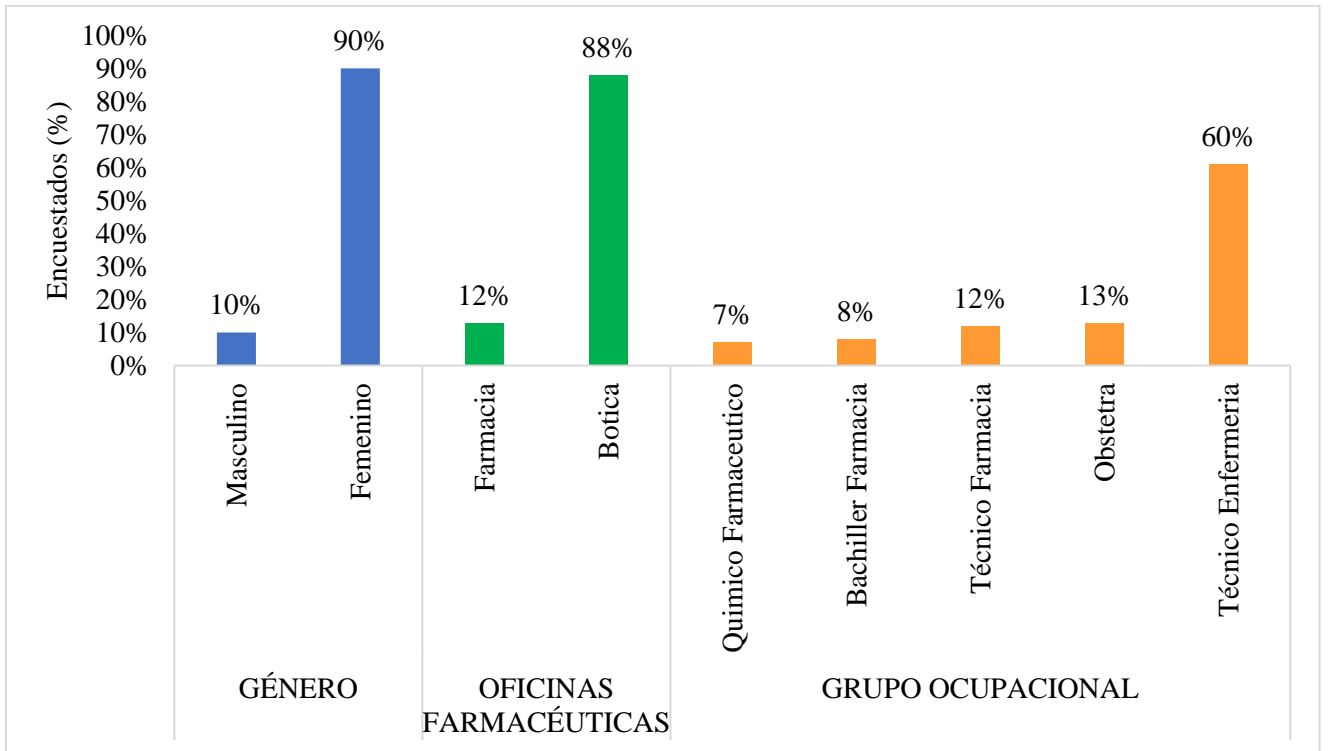


Figura 1: Datos generales (género, oficina farmacéutica y grupo ocupacional) del personal encuestado en el distrito de Ayacucho, 2024.

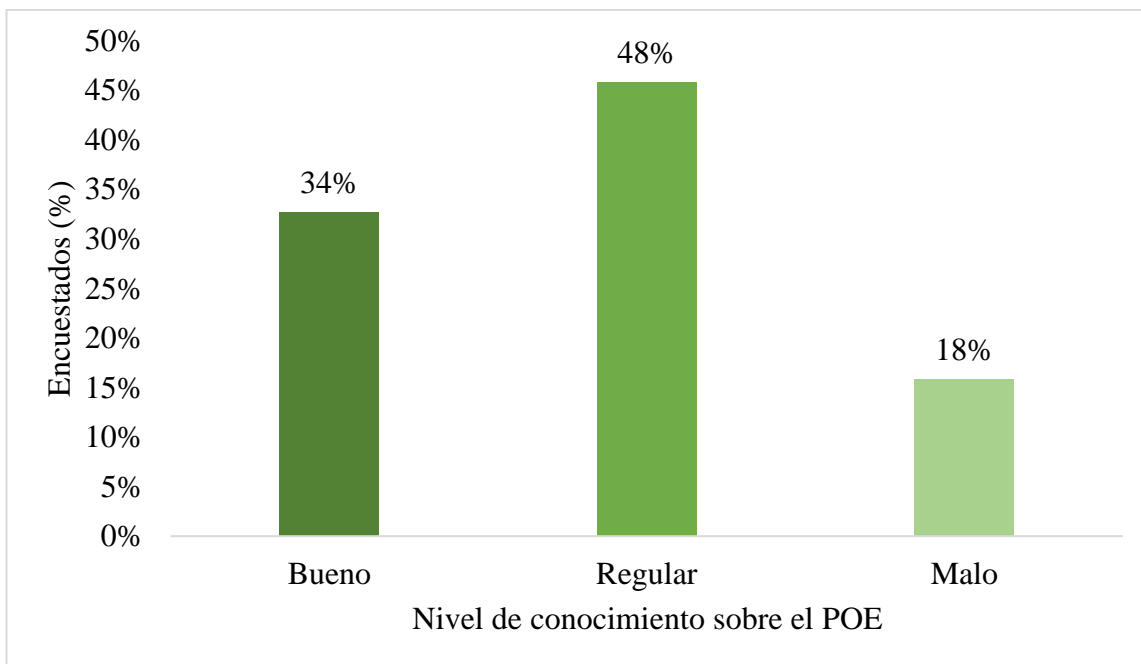


Figura 2: Nivel de conocimiento sobre los Procedimientos Operativos Estándar POE del Manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.

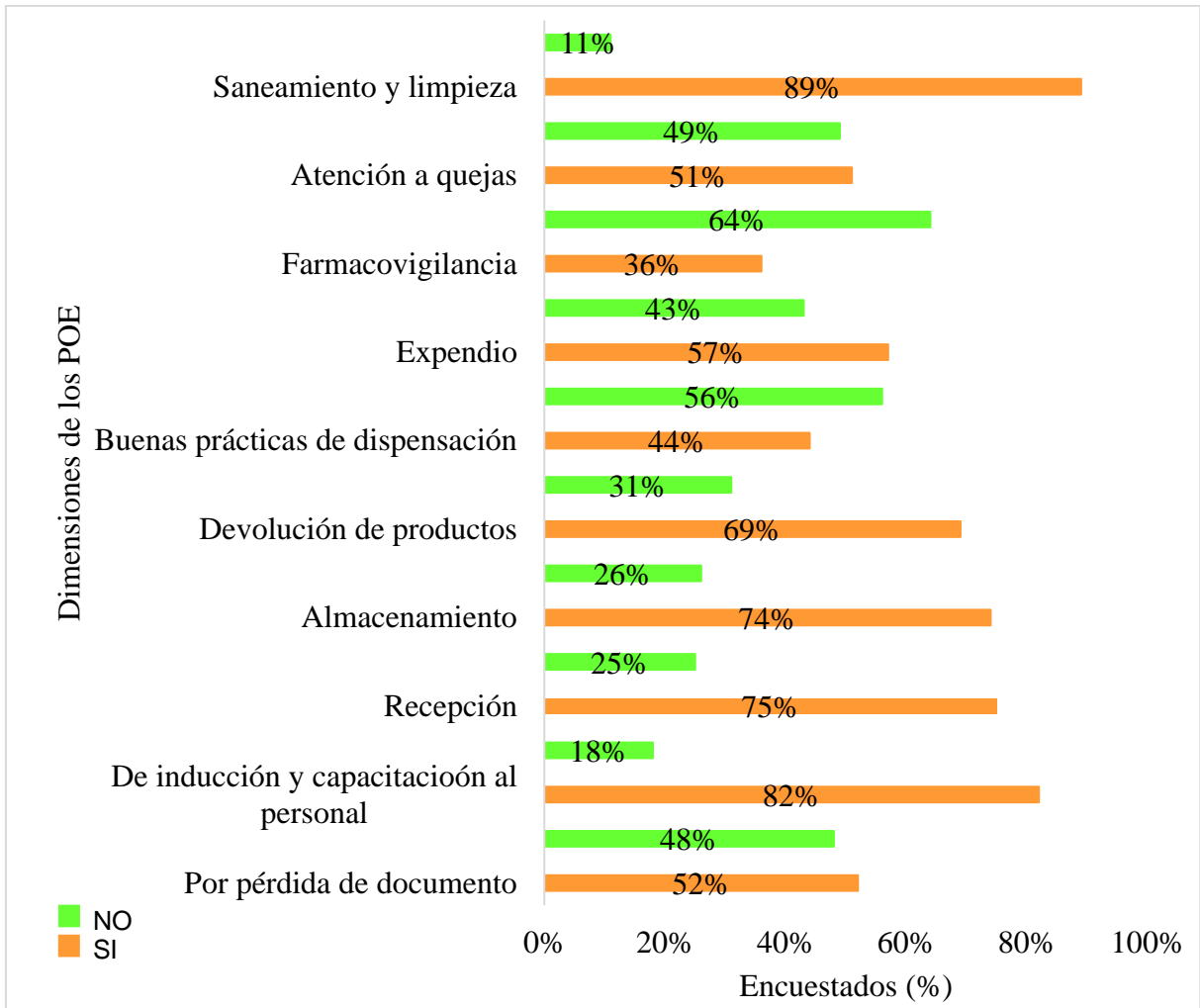


Figura 3: Nivel de conocimiento de cada una de las dimensiones sobre los Procedimientos Operativos Estándar POE del Manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.

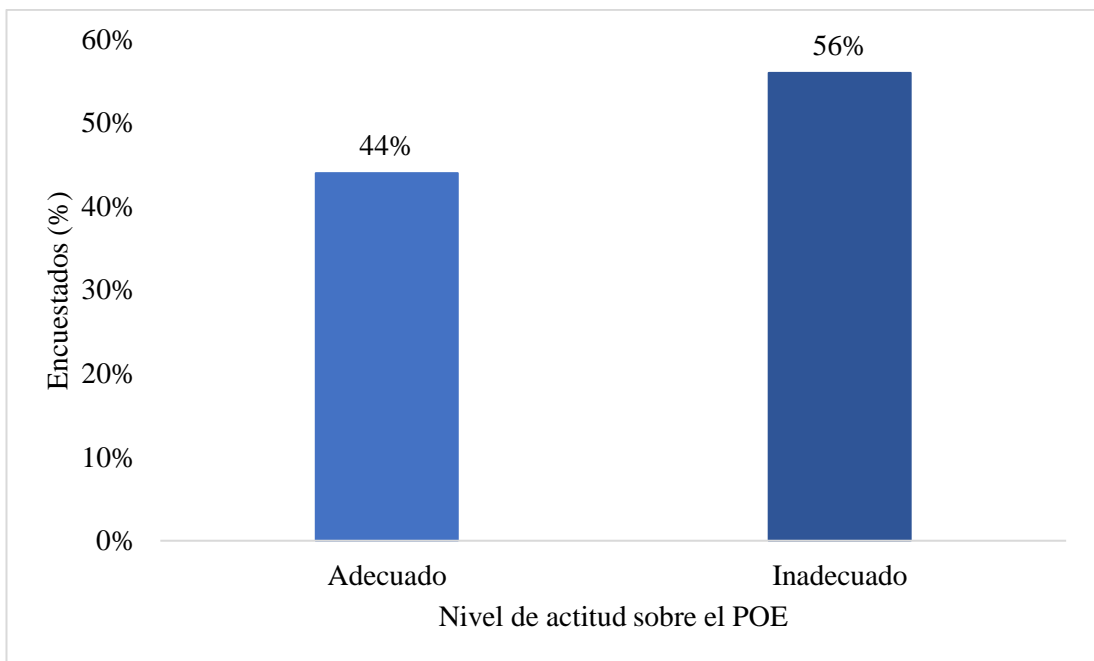


Figura 4: Nivel de actitud sobre los Procedimientos Operativos Estándar POE del Manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.

V. DISCUSIÓN

Los Procedimientos Operativos Estándar (POE) son imprescindibles para el personal involucrado en la venta de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios al público. Además, fijan procedimientos esenciales que serán implementados en los establecimientos farmacéuticos según la normativa legal de salud, con el objetivo de proteger la calidad y, especialmente, asegurar la adecuada recepción, almacenamiento, retorno de productos, buenas prácticas de dispensación, venta, farmacovigilancia, atención a reclamos y mantenimiento de la limpieza. Todo esto es para que las empresas farmacéuticas respeten las normativas legales correspondientes, así se eleva la satisfacción del cliente.

Estos POE son necesidades esenciales en las funciones operativas de los establecimientos, ya que ofrecen las pautas para optimizar los servicios de venta, distribución y suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos de salud; considerando que son actividades que interactúan de manera directa con los clientes o usuarios de los servicios y productos del establecimiento.

En este estudio de investigación, se buscó establecer el nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho.

Según la información disponible, este estudio de investigación sería pionero en la región al analizar el nivel de comprensión y la postura hacia los Procedimientos Operativos Estandarizados por el personal de las farmacias en el distrito de Ayacucho. En un primer paso, se crearon los formularios que luego fueron evaluados por un panel de tres Químicos Farmacéuticos. Ellos se encargaron de validar cada pregunta. Después, se analizó la fiabilidad de cada formulario y se recolectaron los datos de las 150 farmacias que decidieron participar voluntariamente en este estudio de investigación. Destacando que se utilizó un

cuestionario para evaluar tanto el nivel de conocimiento como la actitud, ambos compuestos por preguntas relacionadas con los POE.

Los aspectos que se examinaron fueron la identificación del grado de conocimiento que abarcó el aspecto conceptual y normativo; igualmente, se evaluó el nivel de actitud hacia los POE. Los indicadores de cada dimensión se reflejaron en forma de preguntas en el cuestionario.

En la figura 1, se muestran los resultados encontrados en la presente investigación sobre datos de los factores sociodemográficos. Indican que el género femenino es 90% y masculino 10%, el tipo de oficina farmacéutica que se encuentra en mayor proporción son las boticas en un 88% y el 12% fueron farmacias respectivamente, en efecto se puede contrastar con la investigación llevada a cabo por Bautista F¹⁰, en el año 2013, en la ciudad de Lima, se constató que el 54% de las oficinas farmacéuticas encuestadas correspondían a boticas, mientras que el 46% eran farmacias; estos hallazgos respaldan nuestro estudio. Por consiguiente, se determina que esta notable discrepancia se atribuye a ciertos factores posibles, como que las boticas son establecimientos farmacéuticos, pero no necesariamente pertenecen a un profesional químico farmacéutico. Suelen pertenecer a empresarios o a un conjunto de empresas, que contratan a un profesional de la salud para que ejecute y cumpla con las directrices del empleador, mientras que una farmacia es un establecimiento farmacéutico de propiedad de un químico farmacéutico, el cual se encarga de su operativa y servicio.

Además, se muestra el personal que está listo para atender en las farmacias del distrito de Ayacucho, sin que el titular legal esté presente en ninguna situación. Destaca la presencia de un mayor número de técnicos de enfermería, representando el 60%. Por otro lado, los técnicos en farmacia constituyen el 12%, los Químicos Farmacéuticos el 7% y otros profesionales el 21%. A partir del análisis realizado, se puede deducir que la presencia del Químico farmacéutico en las Farmacias es escasa, lo que podría afectar la calidad de los servicios de atención farmacéutica que estas deben brindar a la comunidad.

Según el análisis llevado a cabo, se pudo comprobar que la mayor parte de los empleados desempeñan labores como técnicas de enfermería. La disparidad

significativa se origina en la existencia de diversos centros educativos en Ayacucho que forman técnicos en enfermería, preparados para ofrecer cuidados básicos, curas, aplicar inyecciones y tomar la presión arterial. Estos profesionales reciben un salario menor que los químicos farmacéuticos, lo que beneficia a los empleadores al contratar personal para sus negocios. Es relevante señalar que la falta de personal especializado en farmacia en Ayacucho se debe a la ausencia de centros educativos que capaciten a estos expertos en nuestra localidad. Se hace referencia a este comentario debido a que no es posible ahondar más en el asunto, ya que no forma parte de los propósitos de la investigación.

Se visualiza en la Figura 2, el nivel de conocimiento sobre los POE en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho; en donde los resultados fueron un nivel de conocimiento regular 48%, bueno un 34% y malo un 18% por lo tanto obtuvieron un mayor porcentaje en el nivel de conocimiento regular en el personal de las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho.

En la Figura 3, el nivel de conocimiento sobre cada uno de los POE en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho; en donde los resultados fueron el POE de pérdida de documentación el 52% si tiene conocimiento mientras el 48% es escaso sus conocimientos, en el POE de inducción y capacitación al personal el 82% si tiene conocimiento y el 18% no tiene conocimiento, en el POE de recepción el 75% si tiene conocimiento y el 25% no tiene conocimiento, en el POE de almacenamiento el 74% si tiene conocimiento y el 26% no tiene conocimiento y el POE devolución de productos el 69% si tiene conocimiento mientras que el 31% presenta un escaso conocimiento, el POE de buenas prácticas de dispensación el 56% si tiene conocimiento mientras el 44% es escaso sus conocimientos, en el POE de expendio el 57% si tiene conocimiento y el 43% no tiene conocimiento, en el POE de farmacovigilancia el 64% si tiene conocimiento y el 36% no tiene conocimiento, en el POE de atención a quejas el 51% si tiene conocimiento y el 49% no tiene conocimiento y el POE saneamiento y limpieza el 89% si tiene conocimiento mientras que el 11% presenta un escaso conocimiento.

En la figura 4, el nivel de actitud sobre los POE en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho; en donde la actitud que presenta el personal fue un 56%

inadecuada y 44% adecuada. En conclusión, se observó que el personal que labora en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, presenta conocimientos regulares y actitudes no adecuadas sobre los Procedimientos Operativos Estándar (POE), lo cual sugiere mejorar mediante capacitaciones al personal que labora por el Director Técnico que esté a cargo.

El propósito de este presente trabajo de investigación consiste en determinar si las oficinas farmacéuticas cumplen con el conocimiento y actitud de los diferentes POE que se mencionaron en el estudio ya que estas son de carácter obligatorio por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), buscando que cada personal que labora en las oficinas farmacéuticas cuente con los conocimientos y actitudes necesarias para mantener la calidad de los mismos.

La relevancia del trabajo se encuentra en lo social, en el personal que desempeña sus funciones, ya que proporciona pautas a seguir si surge algún problema en la instalación. Esto asegura que la ciudadanía obtenga los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios bajo las óptimas condiciones de almacenamiento, con el fin de promover la salud pública. El efecto del estudio es considerable en relación a fortalecer los conocimientos y actitudes del personal laboral sobre los POE a través de capacitaciones realizadas por el Director Técnico (DT) responsable; del mismo modo, servirá como un recurso para futuras investigaciones que busquen mejorar los conocimientos y actitudes del personal; puesto que, es una situación evidente observar que no cumplen con los POE, lo que a su vez ayuda a mejorar su aplicabilidad en las boticas y farmacias de los distritos de la región.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de conocimiento con un 48% catalogado como regular y el nivel de actitud con un 56% catalogado como inadecuada en las oficinas farmacéuticas sobre los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.
2. Se determinó el nivel de conocimiento de cada una de las dimensiones donde el POE de saneamiento y limpieza fue catalogado con un 82% con mayor porcentaje de respuestas catalogado con un “sí” y el POE de farmacovigilancia fue catalogado con un 64% con mayor porcentaje de respuestas catalogado con un “no” en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.
3. Se determinó que las oficinas farmacéuticas no cumplen con el conocimiento sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) por pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, buenas prácticas, dispensación, expendio, farmacovigilancia, atención a quejas y saneamiento de limpieza del distrito de Ayacucho, 2024.
4. Se determinó que las oficinas farmacéuticas no cumplen con la actitud frente al uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) por pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, buenas prácticas, dispensación, expendio, farmacovigilancia, atención a quejas y saneamiento de limpieza del distrito de Ayacucho, 2024.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los Directores Técnicos de cada oficina farmacéutica capaciten constantemente a todo el personal para que sepan todos los pasos o procedimientos a seguir en caso ocurra algún inconveniente en el establecimiento y de esta manera permite garantizar que la población adquiera los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en las mejores condiciones de almacenamiento, con el único propósito de mejorar la salud pública.
2. Es necesario que las autoridades sanitarias identifiquen todos los establecimientos informales para regular, sancionar y clausurar de manera definitiva ya amenazan la salud de la población que acuden a estas oficinas farmacéuticas.
3. Es importante que los directores técnicos de cada establecimiento capaciten de manera continua a su personal ya que en su mayoría estuvieron ausentes y la salud de una persona depende en gran medida de la atención que pueda recibir.
4. A los egresados de nuestra casa de estudio llevar a cabo un estudio a la parte usuaria con el objetivo de elevar la excelencia del servicio a partir de sus recomendaciones.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Tilos J. (2020). Procedimientos Operativos Estándar PDF [Internet]. Citado 11 de noviembre de 2024. Disponible en: http://www.anmat.gob.ar/portafolio_educativo/pdf/cap6.pdf.
2. Programa Nacional Integrado de Calidad. (2018). Manual de Procedimientos Operativos Estándar PDF [Internet]. Citado 27 de junio de 2024. Disponible en: <http://sieval.sanbartolome.gob.pe/Transparencia/publicacion2019/apoyo%20al%20tratamiento/rd%20004%20sb%202019%20%20manual%20de%20procedimientos%20operativos%20estandar%20poe%20farmacia%20de%20hospitalizados%20y%20dosis%20unitaria.pdf>.
3. Figueroa C, Loayza L. (2018). Propuesta de procedimientos estandarizados y documentos afines alineados con el sistema de gestión de la calidad de un departamento de farmacovigilancia en una droguería que comercializa productos biosimilares en el Perú PDF [Internet]. Citado 19 de enero de 2024. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14560/Espinoza_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
4. Zapatiel A. (2021). Procedimientos Operativos Estandarizados Críticos de una Oficina de Farmacia [Internet]. Citado 27 de junio de 2024. Disponible en: https://pa.bibdigital.ucc.edu.ar/2996/1/TE_Zapatiel.pdf.
5. Cabezas C. (2020). Diseño de un Protocolo de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Dispositivos Médicos en la Farmacia y Bodega del Hospital General Andino de Chimborazo. [Tesis de Pregrado]. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Ciencias. Ecuador. Citado 27 de junio de 2024]. Disponible en: http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14241/1/56T00_924.pdf.
6. Guamán A. (2016). Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento para Garantizar la Calidad y Conservación de Medicamentos en la “Farmacia del Valle” ubicada en el Sector de Puenbo, Dmq en el periodo 2016. [Tesis de Pregrado]. Instituto Tecnológico Cordillera. Carrera de Administración de Boticas y Farmacias. Ecuador. Disponible desde:

<https://apidspace.cordillera.edu.ec/server/api/core/bitstreams/61c91625-3c73-4a66-85ee-21da6239afcc/content>.

7. Palomino K, Medina V. (2022). Implementación de documentos técnicos para la certificación de buenas prácticas de almacenamiento en una oficina farmacéutica en el distrito de San Juan de Lurigancho [Internet]. Citado 27 de junio de 2024. Disponible desde: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/283/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

8. Quintana M. (2022). Propuesta de manual de procedimientos operativos estándar de buenas prácticas de distribución y transporte para una droguería ubicada en la ciudad de Trujillo [Internet]. Citado 27 de junio de 2024. Disponible desde: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/49266d70-387c-4a479883-b618c45c07c2/content>.

9. Gutiérrez R. (2019). Diseño de formatos de Procedimientos Operativos Estándar (POE) en el área de farmacia micro red norte del Ministerio de Salud establecimiento categoría I-3 [Tesis]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/233005909.pdf>.

10. Bautista F. (2013). Implementación de procedimientos operativos estándar (POE) en el grado de conocimiento de usuarios internos de una cadena de boticas privada. [Tesis de Posgrado]. Disponible en: https://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/4380/1/TESIS%20FAR359_Bau.pdf.

11. Cáceres L. (2020). Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en las boticas de la DIRIS Lima Centro. [Tesis de Posgrado]. Programa Académico de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

12. Navarro Fernández M. (2020). Actitudes adolescentes pdf. [Internet]. Citado 27 de junio de 2024. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6679/ACTITUDES_ADOLESCENTES_NAVARRO_FERNANDEZ_MARIA_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

13. Hidalgo M, Gonzales M. (2020). Adolescencia. Aspectos físicos, psicológicos y sociales [Internet]. Citado 7 de febrero de 2024. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-pdf>.
14. MINSA. (2022). Proceso de certificación de establecimientos farmacéuticos en buenas prácticas de oficina farmacéutica [Internet]. Citado el 27 de junio de 2024. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2828839/CBPOF%20-%20De%20la%20documentaci%C3%B3n%20y%20del%20personal.pdf>.
15. Llaccho Quispe, M. (2022). Análisis de los requerimientos e implementación de los procedimientos para la apertura de un establecimiento farmacéutico (EEFF) cumpliendo las buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF). [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11533/Analisis_LlacchoQuispe_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Ministerio de Salud. (2022). Documento Técnico Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica.pdf [Internet]. Citado 27 de junio de 2024. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453401/Documento%20T%C3%A9cnico%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>.
17. Empresa Peruana Inntraser. (2022). Almacén de Buenas prácticas de almacenamiento [Internet]. Citado el 27 de junio de 2024. Disponible en: <https://www.inntraser.com/almacen-con-bpa/>.
18. Garcia R. (2023). Listados de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) y formatos [Internet]. Citado el 03 de diciembre de 2024. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/672833865/02-Listado-de-Los-Poes-y-Formatos>
19. Colegio de Químicos del Perú. (2010). Servicio de Dispensación de Medicamentos y Productos Sanitarios [internet]. Citado el 27 de junio del 2024. Disponible en: https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/BBPP_dispensaciondemedicamentosyproductosanitarios.pdf.

20. Digemid. (2009). Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [internet]. Consultado el 27 de junio del 2024. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022_digemid58.pdf.
21. Rojas-León C, Segura-Cano S, Lizano-Barrantes C, Cordero-García E. (2022). Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. Rev. OFIL·ILAPHAR [Internet]. Citado 2024 Feb 10]; 32(4): 341-345. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699714X2022000400006&lng=es.Epub23-Oct-2023.https://dx.doi.org/10.4321/s1699714x202200040006.
22. Ministerio de Salud. (2020). Digemid Minsa. Citado el 27 de junio de 2024. Disponible en: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoaded/PDF/Acceso/URM/GestionURMTrabSalud/ReunionTecnica/VIII/D%C3%ACa1/CursoBPACajamarca/ManualBP A/RM-132-2015-MINSA.pdf>.
23. Digemid. (2005). Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de productos farmacéuticos y afines. [Internet]. Citado el 27 de junio de 2024. Disponible en: http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/DFCVS/R.M.%20585-99-SA_DM%20%20MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20ALMACENAMIENTO.pdf.
24. Navarro K, Mejía H, Acevedo J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. [internet] vol.25. Citado el 12 de julio del 2024, pp.326-337. Disponible desde: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071833052017000200326.

IX. ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO: “Nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024”

INVESTIGADORA: Fridzy Vanesa, Oré De La Paz

El propósito de nuestro estudio de investigación es determinar el nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE), en las oficinas farmacéuticas en el distrito de Ayacucho.

Permiso para la autorización y la recopilación de datos para el estudio de investigación:

Personal a cargo de la oficina farmacéutica identificado como:
..... en pleno conocimiento autorizo ser participe en
el trabajo de investigación de manera voluntaria.

Distrito de..... de..... del 2024.

.....

Firma

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO Y ACTITUD EN LAS OFICINAS FARMACEÚTICAS

El presente trabajo de investigación: “Nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024”

Esta encuesta es totalmente anónima y servirá para que en las oficinas farmacéuticas mejore la atención de los usuarios. Por favor responda sinceramente las preguntas. Muchas gracias.

I. Datos Generales:

Responda marcando con un aspa x, la respuesta pertinente:

1.1. Sexo:

Masculino () Femenino ()

1.2. Oficina Farmacéutica

Farmacia () Botica ()

1.3. Grupo ocupacional:

Químico Farmacéutico () Técnico en Farmacia () Técnico en Enfermería ()
Otros (especifique).....

II. Conocimiento sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) en las oficinas farmacéuticas. A continuación, se ha elaborado una serie de preguntas relacionadas con respecto a la capacitación que usted ha recibido, marque verdadero o falso.

		PREGUNTAS	RESPUESTA	
Nº	DIMENSIONES	RESPONDA VERDADERO O FALSO	SI	NO
1	POE – Por perdida de documento	1.1 ¿Tiene guardado una copia o de manera virtual los documentos de su establecimiento ante una pérdida?		

		1.2 ¿Sabe que procedimiento a seguir si se perdiera los documentos del establecimiento?		
2	POE – De inducción y capacitación al personal	2.1 ¿Cuándo usted ingreso a trabajar el director técnico le atribuyo una inducción?		
		2.2 ¿El director técnico le capacita mensualmente?		
		2.3. ¿Registra el director técnico cada capacitación brindada?		
3	POE – Recepción	3.1 ¿Al momento de recepcionar los productos farmacéuticos, se encuentra el director técnico?		
		3.2 ¿Llena usted en un formato la recepción de los productos farmacéuticos?		
		3.3 ¿Al momento de recepcionar verifica lote y fecha con la factura?		
4	POE – Almacenamiento	4.1 ¿Después de la recepción, almacena directamente al anaquel?		
		4.2 ¿Almacena de acuerdo al FIFO y FEFO?		
5	POE – Devolución de productos	5.1. ¿Cuándo el producto presenta defectos de fabricación o está deteriorado, realizan la devolución?		
		5.2. ¿Alguna vez se le ha vencido algún producto?		
		5.3. ¿Llenan en algún formato cuando hace la devolución del producto defectuoso?		

6	POE – Buenas prácticas de dispensación	6.1. ¿El director técnico realiza la dispensación?		
7	POE – Expendio	7.1. ¿Usted expende los productos de acuerdo a la receta?		
		7.2. ¿Cuándo le consultan de un mal del paciente usted le da medicación?		
		7.3. ¿Los antibióticos expende solo con recetas?		
8	POE- Farmacovigilancia	8.1. ¿Alguna vez se presentó una reacción adversa de algún medicamento?		
		8.2. ¿Conoce usted el formato para hacer el reporte de RAMS?		
		8.3. ¿El director técnico le dio capacitación de farmacovigilancia?		
9	POE- Atención a quejas	9.1. ¿Cuenta con algún formato para atención a quejas?		
		9.1. ¿Cuentan con el libro de reclamos?		
10	POE – Saneamiento y limpieza	10.1.¿Al final del día se debe realizar la limpieza de las áreas?		
		10.2.¿Una de las Operaciones Semanales que se debe realizar semanalmente: lavar el piso?		
		10.3. ¿Realiza el registro diario de limpieza?		
PUNTAJES:				
Bueno 25 – 33		Regular 34 - 42	Malo 43 – 50	

III. Actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) en las oficinas farmacéuticas.

A continuación, encontraras otras proposiciones sobre las que deberá expresar su opinión. Para responder marque con una X la casilla correspondiente a su criterio, con base en la siguiente escala.

- TA: Totalmente de acuerdo.
- A: De Acuerdo, significa que está de acuerdo, pero no totalmente.
- I: Indecisa, significa que no tiene una opción clara al respecto.
- D: En Desacuerdo, significa que está en desacuerdo, pero no totalmente.
- TD: Totalmente en desacuerdo.

PROPOSICIONES	TD	D	I	A	TA
1.1. ¿Considera usted que la orientación sobre los procedimientos operativos estándar (POE) es muy importante?					
1.2. ¿Usted como personal ocupacional considera que puede utilizar los procedimientos operativos estándar (POE)?					
1.3. ¿Considera que los procedimientos operativos estándar (POE) son muy importantes en las oficinas farmacéuticas?					
1.4. ¿Cree que el Químico Farmacéutico le brinda la información suficiente y adecuada sobre los procedimientos operativos estándar (POE)?					
1.5. ¿Considera usted que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE por perdida de documento?					

1.6. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de inducción y capacitación al personal?					
1.7. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de recepción?					
1.8. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de almacenamiento?					
1.9. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de devolución de productos?					
1.10. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de buenas prácticas de dispensación?					
1.11. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de expendio?					
1.12. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de farmacovigilancia?					
1.13. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de atención a quejas?					

1.14. ¿Usted cree que tiene toda la información clara y adecuada sobre el POE de saneamiento y limpieza?					
1.15. ¿Es difícil para usted entender los diferentes POE que se manejan en las oficinas farmacéuticas?					
Puntajes Inadecuada: 15 - 45	Adecuada: 46 - 75				

ANEXO 3: Ficha de validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: PANIAGUA SEGOVIA, JUAN CLÍMACO
- 1.2 Grado académico/mención: MSc. ATENCION FARMACEUTICA Y FARMACIA CLINICA
- 1.3 DNI/Teléfono y/o celular: 995314966
- 1.4 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ORDINARIO UNSCH
- 1.5 Título de la Investigación: Nivel de conocimiento y Actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas Farmacéuticas del Distrito de Ayacucho 2024.
- 1.6 Autor del instrumento: Bach. ORE DE LA PAZ, Fridzy Vanesa.

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:



Firmado digitalmente por
Juan C. Paniagua Segovia
Fecha: 2024.07.17
09:13:46 -05'00'

Firma del Juez
DNI:

Ayacucho, 10 de julio de 2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: **CONSUELO CADARES EDITH EVELING**
 1.2 Grado académico/mención: **Mtra. EDUCACION - DOCENCIA UNIVERSITARIA**
 1.3 DNI/Teléfono y/o celular: **43958510 / 975931113**
 1.4 Cargo e institución donde labora: **DOCENTE**
 1.5 Título de la Investigación: **Nivel de Conocimiento y Actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica del Distrito de Ayacucho, 2024.**
 1.6 Autor del instrumento: **Bach. ORE DE LA PAZ, Fridzy Vanesa.**

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			60		
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....
 Firma del Juez
 DNI: 43958510

Ayacucho, 10 de julio de 2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: EDWIN CARLOS ENCISO ROCA
- 1.2 Grado académico/mención: DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA
- 1.3 DNI/Teléfono y/o celular: 28293693/966658303
- 1.4 Cargo e institución donde labora: DOCENTE
- 1.5 Título de la Investigación: **Nivel de Conocimiento y Actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica del Distrito de Ayacucho, 2024.**
- 1.6 Autor del instrumento: Bach. ORE DE LA PAZ, Fridzy Vanesa.

II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL						
TOTAL					82	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0,20): 16.4

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Dr. Edwin C. Enciso Roca
 DOCENTE
 Firma del Juez
 DNI: 28293693

Ayacucho, 10 de julio de 2024

ANEXO 4: Validez de V Aiken

N° de Ítems sobre el conocimiento de POE	V Aiken	Categoría
Ítem 1	1.00	Aceptable validez
Ítem 2	0.89	Aceptable validez
Ítem 3	1.00	Aceptable validez
Ítem 4	1.00	Aceptable validez
Ítem 5	0.89	Aceptable validez
Ítem 6	1.00	Aceptable validez
Ítem 7	0.89	Aceptable validez
Ítem 8	1.00	Aceptable validez
Ítem 9	0.89	Aceptable validez
Ítem 10	1.00	Aceptable validez
Ítem 11	1.00	Aceptable validez
Ítem 12	0.89	Aceptable validez
Ítem 13	1.00	Aceptable validez
Ítem 14	1.22	Aceptable validez
Ítem 15	1.33	Aceptable validez
Ítem 16	1.00	Aceptable validez
Ítem 17	0.89	Aceptable validez
Ítem 18	1.00	Aceptable validez
Ítem 19	1.00	Aceptable validez
Ítem 20	1.00	Aceptable validez
Ítem 21	0.89	Aceptable validez
Ítem 22	1.00	Aceptable validez
Ítem 23	0.89	Aceptable validez
Ítem 24	0.89	Aceptable validez
Ítem 25	1.00	Aceptable validez

N° de Ítems sobre actitud del POE	V Aiken	Categoría
Ítem 1	1.00	Aceptable validez
Ítem 2	0.89	Aceptable validez
Ítem 3	1.00	Aceptable validez
Ítem 4	1.00	Aceptable validez
Ítem 5	1.00	Aceptable validez
Ítem 6	0.89	Aceptable validez
Ítem 7	1.00	Aceptable validez
Ítem 8	0.89	Aceptable validez
Ítem 9	1.00	Aceptable validez
Ítem 10	0.89	Aceptable validez
Ítem 11	1.00	Aceptable validez
Ítem 12	0.89	Aceptable validez
Ítem 13	1.00	Aceptable validez
Ítem 14	0.89	Aceptable validez
Ítem 15	1.00	Aceptable validez

ANEXO 5: Datos estadísticos según el tipo de oficina farmacéutica del distrito de Ayacucho, 2024.

OFICINA FARMACÉUTICA	N°	%
BOTICA	105	88%
FARMACIA	15	12%
TOTAL	120	100%

ANEXO 6: Datos estadísticos del personal presente en las oficinas farmacéuticas encuestadas, del distrito de Ayacucho, 2024.

GRUPO OCUPACIONAL	N°	%
TECNICA ENFERM	73	60%
OBSTET	16	13%
BACH FARMAC	9	8%
QF	8	7%
TF	14	12%
TOTAL	120	100%

ANEXO 7: Datos estadísticos de las oficinas farmacéuticas del nivel de conocimiento de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) en el distrito de Ayacucho, 2024.

Anexo de conocimiento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,863	,869	25

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
33,800	28,195	5,3099	25

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
P1	1,458	,5004	120
P2	1,500	,5021	120
P3	1,117	,3224	120
P4	1,150	,3586	120
P5	1,267	,4441	120
P6	1,392	,4902	120
P7	1,225	,4193	120
P8	1,142	,3502	120
P9	1,200	,4017	120
P10	1,325	,4703	120
P11	1,275	,4484	120
P12	1,258	,4396	120
P13	1,392	,4902	120
P14	1,558	,4987	120
P15	1,267	,4441	120
P16	1,325	,4703	120
P17	1,692	,4637	120
P18	1,700	,4602	120
P19	1,650	,4790	120
P20	1,583	,4951	120

P21	1,525	,5015	120
P22	1,458	,5004	120
P23	1,033	,1803	120
P24	1,050	,2189	120
P25	1,258	,4396	120

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	32,342	26,798	,221	.	,865
P2	32,300	26,699	,240	.	,864
P3	32,683	26,487	,483	.	,857
P4	32,650	26,297	,481	.	,857
P5	32,533	26,301	,372	.	,860
P6	32,408	25,471	,502	.	,855
P7	32,575	25,658	,556	.	,854
P8	32,658	26,076	,558	.	,855
P9	32,600	27,183	,203	.	,864
P10	32,475	25,495	,522	.	,855
P11	32,525	25,293	,599	.	,852
P12	32,542	25,662	,525	.	,855
P13	32,408	25,067	,588	.	,852
P14	32,242	25,378	,511	.	,855
P15	32,533	26,621	,301	.	,862
P16	32,475	27,630	,070	.	,869
P17	32,108	26,837	,238	.	,864
P18	32,100	26,461	,322	.	,861
P19	32,150	25,591	,490	.	,856
P20	32,217	25,432	,504	.	,855
P21	32,275	24,974	,592	.	,852
P22	32,342	24,865	,617	.	,851
P23	32,767	27,458	,373	.	,861
P24	32,750	27,147	,438	.	,860
P25	32,542	26,435	,347	.	,860

Anexo de actitud

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,929	,949	15

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
48,358	93,543	9,6718	15

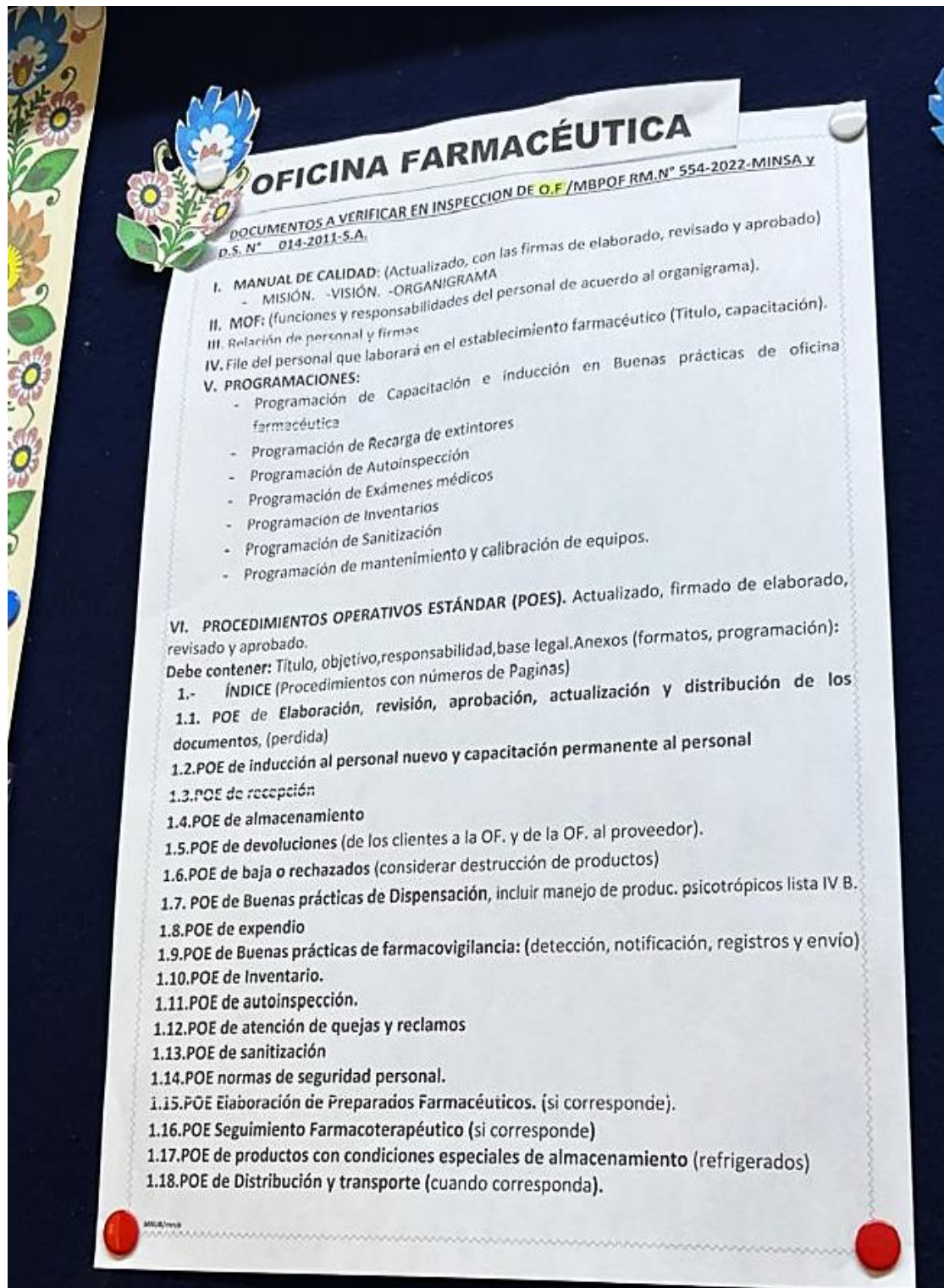
Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
P1	3,525	,8195	120
P2	3,392	,7917	120
P3	3,375	,7998	120
P4	3,425	,9136	120
P5	3,150	,9042	120
P6	3,067	,8274	120
P7	3,108	,8075	120
P8	3,217	,8115	120
P9	3,000	,8697	120
P10	3,000	,8501	120
P11	3,142	,9285	120
P12	3,042	,9384	120
P13	3,058	,9194	120
P14	3,083	,9036	120
P15	3,775	1,3930	120

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	44,833	81,619	,760	,731	,922
P2	44,967	81,680	,785	,888	,922
P3	44,983	81,546	,786	,891	,921
P4	44,933	80,819	,724	,664	,923
P5	45,208	79,107	,847	,829	,919
P6	45,292	80,124	,860	,828	,919
P7	45,250	80,340	,867	,822	,919
P8	45,142	80,795	,829	,803	,920
P9	45,358	79,492	,857	,873	,919
P10	45,358	79,644	,868	,905	,919
P11	45,217	79,398	,803	,788	,920
P12	45,317	79,630	,778	,786	,921
P13	45,300	78,901	,845	,878	,919
P14	45,275	79,512	,820	,845	,920
P15	44,583	105,859	-,497	,362	,970

Anexo 8. Listado de los POE que se verifica en una inspección de una oficina farmacéutica del distrito de Ayacucho, 2024.



Anexo 9. Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



Anexo 10. Encuesta realizada a la Farmacia “Líneas Farma” ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



Anexo 11. Encuesta realizada a Inkafarma ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



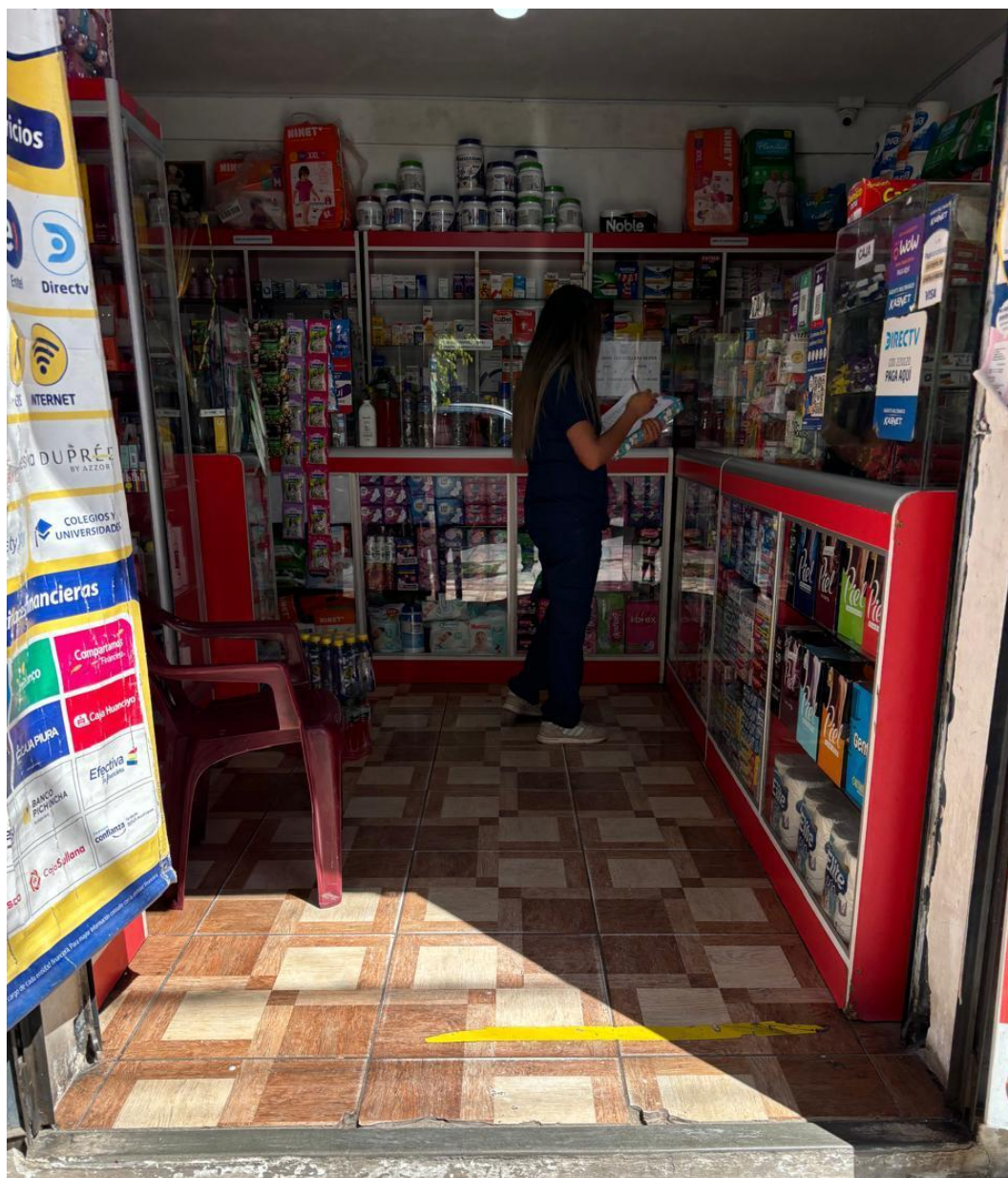
Anexo 12. Encuesta realizada a Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



Anexo 13. Encuesta realizada a la Farmacia ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



Anexo 14. Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



Anexo 15. Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



Anexo 16. Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



Anexo 17. Encuesta realizada a la Botica ubicada en el distrito de Ayacucho, 2024.



ANEXO 18: Matriz de definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valoración	Escala de medición	Ítem del instrumento
Conocimientos y actitudes	La encuesta de conocimientos y actitudes es una forma de recopilar información sobre cómo los encuestados experimentan una situación de la vida real. Puede identificar falta de conocimiento, patrones de acción y representar un nivel creciente de complejidad con el que se explica o comprende la realidad.	Fueron medidos a través de un cuestionario considerando las dimensiones (conocimientos y actitudes) conformado por 40 ítems.	Conocimientos	1.POE- Por pérdida de documentación. 2.POE- De inducción y capacitación al personal. 3.POE- Recepción. 4.POE- Almacenamiento. 5.POE- Devolución de productos.	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 25-33 puntos • Regular: 34-42 puntos • Malo: 43-50 puntos 	Nominal	Ítems 1 al 25
			Actitudes	6.POE- Buenas prácticas de dispensación. 7. POE- Expendio. 8.POE- Farmacovigilancia. 9. POE- Atención a quejas. 10.POE- Saneamiento y limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada: 46-75 puntos • Inadecuada: 15-45 puntos 	Nominal	Ítems 1 al 15

ANEXO 19: Matriz de consistencia

Título: “Nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficina Farmacéutica del Distrito de Ayacucho, 2024”

Autor: Fridzy Vanesa Ore De La Paz

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas Farmacéuticas del Distrito de Ayacucho, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Las oficinas farmacéuticas cumplen con el conocimiento sobre el POE por pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, buenas prácticas, dispensación, expendio, farmacovigilancia, atención a quejas y saneamiento de limpieza? • ¿Las oficinas farmacéuticas cumplen con la actitud sobre el POE por pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, buenas prácticas, dispensación, expendio, farmacovigilancia, atención a quejas y saneamiento de limpieza? 	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si las oficinas farmacéuticas cumplen con el conocimiento sobre el POE por pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, buenas prácticas, dispensación, expendio, farmacovigilancia, atención a quejas y saneamiento de limpieza. • Determinar si las oficinas farmacéuticas cumplen con la actitud sobre el POE por pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, buenas prácticas, dispensación, expendio, farmacovigilancia, atención a quejas y saneamiento de limpieza. 	<p>Hipótesis general: Las oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho cumplen con el conocimiento y actitud sobre el uso de Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las oficinas farmacéuticas.</p> <p>Hipótesis específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las oficinas farmacéuticas cumplen con el conocimiento sobre el POE por pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, buenas prácticas, dispensación, expendio, farmacovigilancia, atención a quejas y saneamiento de limpieza. • Las oficinas farmacéuticas cumplen con la actitud sobre el POE por pérdida de documentación, de inducción y capacitación al personal, recepción, almacenamiento, devolución de productos, buenas prácticas, dispensación, expendio, farmacovigilancia, atención a quejas y saneamiento de limpieza. 	<p>Variable independiente: Procedimientos operativos estándar (POE).</p> <p>Variable dependiente: Grado de conocimiento y actitud en oficinas farmacéuticas.</p> <p>Indicadores: Dimensiones de conocimiento de los POE: 1.POE- Por pérdida de documentación. 2.POE- De inducción y capacitación al personal. 3. POE- Recepción. 4. POE- Almacenamiento. 5.POE- Devolución de productos. 6.POE- Buenas prácticas de dispensación. 7. POE- Expendio. 8. POE- Farmacovigilancia. 9. POE- Atención a quejas. 10.POE- Saneamiento y limpieza.</p>	<p>1. Enfoque de la investigación: Medir el grado de conocimiento en el cumplimiento de los POE.</p> <p>2. Tipo de investigación: Descriptivo - Transversal</p> <p>3. Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>4. Población. Criterios de inclusión y exclusión: Inclusión: Oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho. Exclusión: Oficinas farmacéuticas que no se encuentren registradas en la base de datos de la DIREMID.</p> <p>5. Muestra, tamaño de la muestra, tipo de muestreo. Muestra: Las oficinas farmacéuticas en el distrito de Ayacucho. Tamaño de muestra: 150 Oficinas farmacéuticas del distrito de Ayacucho. Muestreo: No probabilístico</p> <p>6. Procedimientos para la recolección de datos. El análisis de los datos se realizará empleando el paquete estadístico SPSS, para Windows, para el análisis de los resultados se emplear:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas descriptivas • La confiabilidad se midió con el Alfa de Cronbach. <p>8. Diseño de la investigación Descriptivo mediante un cuestionario.</p>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Yo, Emilio Germán RAMÍREZ ROCA, profesor principal a dedicación exclusiva, adscrito al Departamento Académico de Medicina Humana, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Asesor en la elaboración del proyecto de Tesis: **Nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas Farmacéuticas del distrito de Ayacucho 2024**, presentado por la Bachiller **Oré De La Paz Fridzy Vanesa**, de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, Facultad de Ciencias de la Salud; asumo la responsabilidad académica y administrativa correspondiente de la citada investigación.

Ayacucho, 12 de febrero de 2024.

Atentamente



Firmado
digitalmente por
Dr. Emilio G.
Ramirez Roca
Fecha: 2024.02.12
17:46:52 -05'00'

Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA
ASESOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N° 418-2025-UNSCH-FCSA-D

BACHILLER: FRIDZY VANESA ORÉ DE LA PAZ

En la ciudad de Ayacucho, siendo las ocho y diez de la mañana del día once del mes de junio del año dos mil veinticinco, se reunieron en el aula J-201 los docentes miembros del jurado evaluador, para el acto de sustentación del trabajo de tesis titulado **Nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en Oficinas Farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024**, presentado por la bachiller **FRIDZY VANESA ORÉ DE LA PAZ** para optar el título profesional de Químico Farmacéutico. El jurado evaluador está conformado por:

Presidente (Decano) : Prof. Maricela López Sierralta (Delegado por el Decano)

Jurados : Prof. Maricela López Sierralta

: Prof. Osmar Héctor Huaraca Cárdenas

4to jurado : Prof. Priscila Licas Conde

Asesor : Prof. Emilio German Ramírez Roca

Secretario Docente : Prof. Vivian Vilma Falconi Oré

Con el quorum de reglamento se dio inicio a la sustentación de tesis, el presidente de la comisión pide al secretario docente dar lectura a los documentos presentados por el recurrente, resolución decanal y algunas indicaciones al sustentante.

Da inicio la exposición la Bachiller: **FRIDZY VANESA ORÉ DE LA PAZ** y una vez concluida, el presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, seguidamente se da pase al asesor de tesis, para que pueda aclarar algunas preguntas, interrogantes, aclaraciones.

El presidente invita al sustentante abandonar el auditorium para que pueda proceder con la calificación.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: **FRIDZY VANESA ORÉ DE LA PAZ**

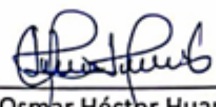
JURADOS	Texto	Exposición	Preguntas	P. Final
Prof. Maricela López Sierralta	15	15	16	15
Prof. Osmar Héctor Huaraca Cárdenas	15	15	16	15
Prof. Priscila Licas Conde	16	16	16	16
PROMEDIO FINAL				15

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar a la Bachiller: **FRIDZY VANESA ORÉ DE LA PAZ**; quien obtuvo la nota final de quince (15) para la cual los miembros del jurado evaluador firman al pie


del presente, siendo las 10:10 de la mañana, se da por concluido el presente acto académico.



Prof. Maricela López Sierralta
Jurado 1



Prof. Osmar Héctor Huaraca Cárdenas
Jurado 2



Prof. Priscila Licas Conde
4to Jurado



Prof. Emilio German Ramírez Roca
Asesor



Prof. Maricela López Sierralta
Presidente



Prof. Vivian Vilma Falconi Oré
Secretario docente

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

El Instructor en Segunda Instancia, en virtud de la RCU N.° 039-2021-UNSCH-CU, y en calidad de director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, emite la presente

CONSTANCIA

DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A Fridzy Vanesa ORE DE LA PAZ, Bachiller de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud, en mérito a que la tesis titulada: Nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas Farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024, ha alcanzado un índice de similitud de 19% (diecinueve); cumpliendo satisfactoriamente lo establecido en el Art. 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga mediante el uso del SOFTWARE TURNITIN.

En ese sentido, se emite la presente constancia en señal de conformidad.

Ayacucho, 12 de mayo de 2025.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

.....
Marco R. Aronés Jara
DIRECTOR

Nivel de conocimiento y actitud
sobre el uso de los
Procedimientos Operativos
Estándar (POE) del Manual de
Buenas Prácticas en las
Oficinas Farmacéuticas del
distrito de Ayacucho, 2024

por Fridzy Vanesa ORE DE LA PAZ

Fecha de entrega: 10-may-2025 11:37p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2672482358

Nombre del archivo: Tesis_FRIDZY_VANESA_ORE_DE_LA_PAZ.pdf (3.81M)

Total de palabras: 12398

Total de caracteres: 69206

Nivel de conocimiento y actitud sobre el uso de los Procedimientos Operativos Estándar (POE) del Manual de Buenas Prácticas en las Oficinas Farmacéuticas del distrito de Ayacucho, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	7%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	vdocuments.es Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Zapatiel, Ana Karina. "Procedimientos Operativos Estandarizados Críticos de una Oficina de Farmacia en Jujuy", Universidad Católica de Córdoba (Argentina), 2023 Publicación	<1%

8

1library.co
Fuente de Internet

<1 %

9

vdocuments.site
Fuente de Internet

<1 %

10

es.slideshare.net
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words