

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

BUENAS PRÁCTICAS DE OFICINA FARMACÉUTICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS PRIVADOS, DISTRITO CAJAMARCA, 2024

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

KELLY DEL CARMEN PRETEL FLORIÁN

Asesora:

Dra. RUTH ELIZABETH VIGO BARDALES

Cajamarca, Perú

2025



**Universidad
Nacional de
Cajamarca**
"Norte de la Universidad Peruana"



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

- Investigador:
Kelly del Carmen Pretel Florián
DNI: 40194673
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud.
Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Salud Pública.
- Asesor(a): Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales
- Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
- Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
- Título de Trabajo de Investigación:
Buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados, distrito Cajamarca, 2024.
- Fecha de evaluación: **19/08/2025**
- Software antiplagio: TURNITIN URKUND (ORIGINAL) (*)
- Porcentaje de Informe de Similitud: **15%**
- Código Documento: **3117:484681658**
- Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **19/08/2025**

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales DNI: 26626297

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT© 2025 by
KELLY DEL CARMEN PRETEL FLORIÁN
Todos los derechos reservados



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:30 horas del día 18 de julio de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. REBECA BEATRIZ AGUILAR QUIROZ**, **Dra. MIRIAM SILVANA BRINGAS CABANILLAS**, **M.Cs. ROSA RICARDINA CHÁVEZ FARRO** y en calidad de la asesora **Dra. RUTH ELIZABETH VIGO BARDALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de marco teórico de los programas de maestría y doctorado, se dio inicio a la sustentación de la tesis titulada: **BUENAS PRÁCTICAS DE OFICINA FARMACÉUTICA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS PRIVADOS, DISTRITO CAJAMARCA, 2024** ; presentada por la **Bachiller en Farmacia y Bioquímica, KELLY DEL CARMEN PRETEL FLORIÁN**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** con la calificación de **18 (dieciocho)** la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller En Farmacia y Bioquímica, KELLY DEL CARMEN PRETEL FLORIÁN**; está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las 11:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales
Asesora

.....
Dra. Rebeca Beatriz Aguilar Quiroz
Jurado Evaluador

.....
Dra. Miriam Silvana Bringas Cabanillas
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Rosa Ricardina Chávez Farro
Jurado Evaluador

A:

A Dios por darme la vida y la fuerza necesaria, para no desistir de lograr este objetivo que enriquece mi formación personal y profesional.

A mi padre hasta el cielo, de donde sé que me sigue guiando por la vida, a mi madre, a mi esposo Kevin e hijos Diego y Andrea, quienes son el mejor regalo que he recibido de Dios, son mi motor, mi fuerza, mi fuente de inspiración y motivación, para seguir siempre adelante, gracias por su apoyo y comprensión para continuar con mis sueños y metas.

A mis hermanas María y Violeta; mis sobrinos José, Deivis y Camilita, seres muy queridos e importantes en mi vida, fuente de apoyo y constancia en todo lo que haga.

Kelly

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca por darme la oportunidad de realizar mis estudios de Maestría en Salud Pública.

A nuestros docentes de la Escuela de Posgrado, de Maestría con mención en Salud Pública, por habernos brindado sus conocimientos y experiencias que contribuyen valiosamente en nuestra formación profesional.

A mis asesoras de la UNC, la Dra. Ruth Elizabeth Vigo Bardales y la Dra. María Eugenia Becerra Urteaga, quienes me han guiado con sus experiencias y conocimientos para el desarrollo y culminación de mi trabajo de investigación, asimismo mi agradecimiento también al Dr. Q.F. Jaime Edgar Pacheco Neyra, asesor externo de mi trabajo de investigación, quien también con sus valiosos conocimientos contribuyó a guiarme para el desarrollo del presente trabajo.

A los usuarios, propietarios y/o representantes legales de los establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Cajamarca, que aceptaron formar parte de mi trabajo de investigación y me facilitaron para la recolección de mis datos.

Las palabras son una medicina para el alma que sufre.

Esquilo

ÍNDICE GENERAL

Pág.

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Lista de Tablas	x
Lista de Abreviaturas y Siglas	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación	4
1.4. Delimitación de la investigación	6
1.5. Objetivos	6
CAPÍTULO II	
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Bases conceptuales	13
2.4. Bases legales	24
2.5. Definición de términos básicos	26
2.6. Hipótesis	28
2.7. Variables	28
2.8. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	29

CAPÍTULO III

3.1	Ubicación geográfica	30
3.2	Diseño de la investigación	30
3.3	Métodos de investigación	30
3.4	Población, muestra, muestreo	31
3.5	Unidad de análisis	33
3.6	Criterios de inclusión y exclusión	33
3.7	Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	34
3.8	Validez y confiabilidad de los instrumentos	35
3.9	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	36
3.10	Criterios éticos	36

CAPÍTULO IV

Resultados	37
------------------	----

CAPÍTULO V

Discusión de resultados	50
Conclusiones.....	57
Recomendaciones y/o sugerencias.....	58
Referencias bibliográficas	60
Anexos	68

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.	37
Tabla 2. Cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF), en establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.	39
Tabla 3. Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica -BPOF, por dimensiones, de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.	40
Tabla 4. Nivel de satisfacción con la atención recibida en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.	41
Tabla 5. Nivel de satisfacción por dimensiones, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.	43
Tabla 6. Relación general entre el nivel de cumplimiento de BPOF y el nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos del distrito de Cajamarca 2024.	45
Tabla 7. Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF), en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.	47
Tabla 8. Prueba del Chi-cuadrado para contrastar la hipótesis.	49

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

ANM	: Autoridad nacional de medicamentos
BPA	: Buenas prácticas de almacenamiento
BPD	: Buenas prácticas de dispensación
BPF	: Buenas prácticas de farmacovigilancia
BPDyT	: Buenas prácticas de distribución y transporte
BPSF	: Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico
BPOF	: Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica
DIGEMID	: Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
DIREMID	: Dirección Regional de Medicamentos, Insumos y Drogas
DM	: Dispositivo médico
EE.FF	: Establecimiento farmacéutico
OMS	: Organización Mundial de la Salud
POE	: Procedimiento operativo estándar
PF	: Producto farmacéutico
PS	: Producto sanitario
RAM	: Reacción adversa a medicamentos
SRA	: Sospecha de reacciones adversas
FIFO	: First In, First Out - primero en entrar, primero en salir
FEFO	: First Expired, First Out - primero en caducar, primero en salir

RESUMEN

La investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios, de establecimientos farmacéuticos privados, del distrito de Cajamarca, año 2024. La muestra estuvo conformada por 16 establecimientos farmacéuticos y 384 usuarios; aplicándose dos cuestionarios; el primero para evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica, tomando como base la R.M.N°554-2022-MINSA, y el segundo, para medir la satisfacción de los usuarios. Los resultados revelaron que en el cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF) predominó el nivel medio en la mitad de establecimientos; encontrando que el cumplimiento de las BPOF presenta avances importantes en la gestión de medicamentos y de calidad, con desafíos significativos en la dispensación de medicamentos y farmacovigilancia. Una proporción significativa de usuarios expresa una experiencia negativa, mostrando insatisfacción. Aunque hay niveles de insatisfacción en dimensiones como información de medicamentos y tiempo de espera, la mayoría se muestran satisfechos con la atención al cliente y la comodidad de las instalaciones. El análisis, mostró relación estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre el cumplimiento de las BPOF y la satisfacción del usuario. En conclusión, a mayor nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica, mayor nivel de satisfacción de usuarios, lo que garantiza la calidad en la atención farmacéutica.

PALABRAS CLAVE: Buenas prácticas de oficina farmacéutica; satisfacción del usuario, establecimientos farmacéuticos privados, calidad de atención.

ABSTRACT

This quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational study aimed to determine the relationship between the level of compliance with Good Pharmaceutical Office Practices (BPOF) and user satisfaction in private pharmaceutical establishments in the district of Cajamarca, 2024. The sample consisted of 16 pharmaceutical establishments and 384 users. Two questionnaires were applied: the first evaluated compliance with BPOF, based on R.M. N°. 554-2022-MINSA, and the second measured user satisfaction.

Results showed that a medium level of compliance with BPOF predominated in half of the establishments. Notable progress was observed in medication and quality management, although significant challenges remain in medication dispensing and pharmacovigilance. A considerable proportion of users reported negative experiences, expressing dissatisfaction, particularly in areas such as medication information and waiting times. However, most respondents expressed satisfaction with customer service and the comfort of the facilities. Statistical analysis revealed a significant relationship ($p = 0.000$) between compliance with BPOF and user satisfaction. In conclusion, higher compliance with Good Pharmaceutical Office Practices is associated with greater user satisfaction, contributing to the delivery of quality pharmaceutical care.

KEYWORDS: Good pharmaceutical office practices; user satisfaction, private pharmaceutical establishments, quality of care.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual del sistema de salud, la calidad en la atención farmacéutica se ha convertido en un aspecto fundamental para garantizar la seguridad y bienestar de los pacientes. Es así que los establecimientos farmacéuticos, de acuerdo a la normatividad vigente, están obligados a demostrar el cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF), que constituyen un conjunto de normas y procedimientos orientados a optimizar los procesos dentro del funcionamiento de este tipo de establecimientos, asegurando un servicio eficiente, seguro y centrado en el usuario y que son verificadas a través de la autoridad nacional y/o regional de salud de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - DIGEMID.

En este marco, la satisfacción del usuario se posiciona como un indicador clave para evaluar la efectividad e impacto de dichas prácticas; pese a los avances normativos y técnicos en este ámbito, aún persisten desafíos en la implementación y seguimiento de las BPOF, especialmente en el sector privado. Es por ello, que la presente investigación se desarrolló con el propósito de establecer la relación que existe entre el cumplimiento de las BPOF y el nivel de satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca durante el año 2024, proporcionando así evidencia útil para fortalecer la calidad del servicio farmacéutico y contribuir al mejoramiento continuo de la atención en salud.

Por tanto, en la investigación, se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca, confirmándose con la hipótesis de investigación, el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica, se relaciona con el nivel de satisfacción reportada por los usuarios; lo que evidencia la importancia de mantener estándares de calidad en la atención farmacéutica para mejorar la experiencia de los usuarios.

Estructuralmente consta de cinco capítulos:

CAPÍTULO I: El problema; presenta el planteamiento y formulación del problema de investigación, la justificación, delimitación, y objetivos de la investigación.

CAPITULO II: Marco teórico; se describen los antecedentes, las bases teóricas, conceptuales y legales relacionadas con el tema, definición de términos básicos, hipótesis y operacionalización de las variables.

CAPITULO III: Marco metodológico, se describe la ubicación, diseño y método de investigación, población, muestra y muestreo; unidad de análisis; técnicas de recolección, procesamiento y análisis de la información.

CAPITULO IV: Resultados; se presenta los resultados encontrados e interpretación de los mismos.

CAPITULO V: Análisis y discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones y/o sugerencias.

Finalmente, se detallan las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF), hace alusión a los lineamientos que deben cumplir todas las boticas y farmacias para asegurar, de forma integral, en cada una de las actividades que se desarrollan en el ciclo de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios; las cuales, son exigidas por la autoridad sanitaria, impulsando que los productos lleguen con calidad, eficacia y seguridad al usuario, asegurando un mejor resultado al tratamiento recibido por los pacientes que acuden a los establecimientos farmacéuticos (EE.FF.) (1).

En este contexto se estima que, a nivel mundial hay millones de EE.FF. que desempeñan un papel importante en la prestación de servicios de salud, facilitando el acceso a medicamentos esenciales, genéricos y de marca, contribuyendo de manera significativa a la salud global; ya que coadyuva a la adherencia al tratamiento y, por ende, a la recuperación de la salud. Es por ello que, para la Organización Mundial de la Salud (OMS) se ha convertido, en una prioridad, la disponibilidad de productos farmacéuticos de buena calidad, seguros, eficaces y asequibles (2).

Además, se reconoce que, a nivel mundial, la falta de disponibilidad o calidad en las farmacias públicas impulsa a los pacientes a buscar establecimientos privados para adquirir productos farmacéuticos; de acuerdo a estudios de investigación, en Corea del Sur, los principales motivos de insatisfacción fueron los tiempos reducidos de consejería debido a alta carga de trabajo de los farmacéuticos. En Tailandia, aunque las farmacias certificadas en BPOF obtuvieron buenas calificaciones (4.4/5 en satisfacción general), se identificó que los dominios de servicios farmacéuticos y control de calidad tenían impacto directo en la satisfacción e intención de retorno al establecimiento (3).

Asimismo en América Latina, diversos estudios han evidenciado un cumplimiento deficiente de estas normas, lo cual puede disminuir la confianza de los usuarios haciendo que el bajo nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica, contribuye directamente a la insatisfacción del usuario expresados en

desconfianza en la calidad y seguridad de los productos y servicios farmacéuticos, percepción de poco profesionalismo o atención deficiente y procesos no estandarizados que afectan la experiencia del usuario, por tanto mejorar el cumplimiento de estas prácticas mediante auditorías, capacitación, inversión en infraestructura y cultura de calidad, puede elevar significativamente la satisfacción del usuario, además de la seguridad y eficacia del servicio farmacéutico (4).

Un estudio en Brasil sobre servicios farmacéuticos en atención primaria mostró que solo 44% de las farmacias tenían farmacéutico de planta, 33% cumplían plenamente con infraestructuras de buenas prácticas de almacenamiento y la satisfacción promedio: 3.2/5 indicando insatisfacción, factores asociados a insatisfacción incluyeron infraestructura, carga de trabajo, y falta de interacción profesional con los usuarios (5).

En el Perú, estudios han revelado que una parte considerable de los asegurados en el sector público también optan por adquirir sus medicamentos en farmacias y boticas privadas, como lo demuestra el estudio de Videnza Consultores, quienes indicaron que el 43% de los asegurados en EsSalud y el SIS obtienen medicamentos a través de estos establecimientos privados. Además, otro análisis señaló que nueve de cada diez pacientes que se atendieron en establecimientos públicos compraron sus medicamentos en farmacias o boticas privadas (6). Según el reporte del mercado de comercialización minorista de medicamentos en clínicas, los medicamentos constituyen una parte importante del gasto de los hogares, representando alrededor del 58,8% dentro del rubro cuidado y conservación de la salud (7)

Por tanto, en el Boletín de Establecimientos Farmacéuticos de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), al 30 de junio del 2024, reportó que en el Perú hay un total de 35 090 establecimientos farmacéuticos privados, clasificados en farmacias, boticas, droguerías, laboratorios y servicios de farmacias de establecimientos de salud autorizados; de los cuales, 28 992 (82,6%) son farmacias y boticas privadas, ubicadas en áreas urbanas y rurales, facilitando el acceso de la población a servicios farmacéuticos, permitiendo que la atención farmacéutica alcance a comunidades muy alejadas; desempeñando un papel esencial en la equidad de la atención de la salud (8).

En la Región Cajamarca, según la DIGEMID, a la misma fecha, se cuenta con 1 851 establecimientos farmacéuticos que poseen autorización sanitaria de funcionamiento vigente y que atienden las necesidades de la población local, representando el 6,38% del total nacional, estableciendo que los químicos farmacéuticos tienen un papel importante en la educación sobre la salud y la promoción de prácticas de vida saludable (8).

Es así que, en el distrito de Cajamarca, el crecimiento del número de establecimientos farmacéuticos evidencia un reto importante, de garantizar la calidad de atención y la seguridad del paciente a través de buenas prácticas de oficina farmacéutica. Y, aunque existen normativas que regulan el funcionamiento de estos establecimientos, en la práctica se observan limitaciones como la escasa presencia del químico farmacéutico, las deficiencias en la orientación sobre el uso racional de medicamentos y espacios físicos no adecuados. Estas condiciones podrían estar afectando negativamente la percepción del usuario sobre el servicio recibido, disminuyendo su nivel de satisfacción. Ante ello, surge la necesidad de evaluar cómo el cumplimiento o no de buenas prácticas influye en la satisfacción del usuario, para contribuir con recomendaciones que mejoren la calidad de la atención farmacéutica en la región Cajamarca.

Por los motivos expresados, se realizó la investigación con el objetivo de abordar la problemática relacionada con la satisfacción de los usuarios y las buenas prácticas en las oficinas farmacéuticas de la ciudad de Cajamarca durante el año 2024, con el fin de proponer mejoras que optimicen tanto la atención como la eficiencia en el servicio, impactando positivamente en la salud pública y en la percepción general del servicio farmacéutico. En este contexto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024?

1.3. Justificación

Justificación científica

Las buenas prácticas de oficina farmacéutica contribuyen a reducir los errores en la dispensación de medicamentos, mejorar la gestión de los productos farmacéuticos y garantizar que los usuarios reciban medicamentos adecuados a sus necesidades. Según diversos estudios, el cumplimiento de las BPOF puede minimizar riesgos como la entrega incorrecta de medicamentos o la falta de información suficiente al usuario sobre el uso de sus tratamientos. Esta seguridad en la dispensación es un factor crucial para la salud pública, ya que previene problemas derivados de un manejo inadecuado de los fármacos. Investigaciones previas han demostrado que el cumplimiento de las buenas prácticas en las oficinas farmacéuticas no solo mejora la seguridad, sino que también influye directamente en la percepción de calidad por parte de los usuarios (9).

Justificación técnica

En el contexto técnico, es esencial que los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Cajamarca sigan los lineamientos establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) y otros organismos reguladores. El cumplimiento de estas normas asegura no solo la legalidad del establecimiento, sino también el alineamiento con estándares internacionales y nacionales que buscan mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos y la salud pública. La presente investigación también permitirá analizar si los EE.FF del distrito de Cajamarca, cuentan con personal capacitado y si las políticas de funcionamiento son las adecuadas. Siendo importante para asegurar que el personal esté capacitado con el cumplimiento de buenas prácticas que deben cumplir los establecimientos farmacéuticos.

Justificación práctica

La presente investigación tiene una relevancia práctica significativa, ya que sus resultados pueden ser aplicados directamente en la mejora de la atención farmacéutica en los establecimientos del distrito de Cajamarca. Al evaluar la relación entre la implementación de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios, se proporcionarán evidencias que permitirán identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio farmacéutico, aportando información que podrá ser utilizada por los profesionales farmacéuticos, propietarios

y/o representantes legales de oficinas farmacéuticas y autoridades sanitarias para implementar estrategias que optimicen la calidad del servicio, fortalezcan la atención centrada en el usuario y mejoren el cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, permitirá sensibilizar sobre la importancia de las buenas prácticas, no solo en el cumplimiento técnico-sanitario, sino también en la percepción y satisfacción de los usuarios.

Justificación institucional y personal

La región Cajamarca, al igual que muchas otras regiones del Perú, enfrenta desafíos en la calidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos a sus residentes, por lo que la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos es un indicador clave de calidad de atención y el impacto positivo en la salud de la población; por tanto, debido a que estos establecimientos desempeñan un papel importante en el acceso a medicamentos y servicios de salud, comprender las percepciones y experiencias de los usuarios se vuelve imperativo para mejorar la eficiencia y la calidad de estos servicios.

Por tanto, conocer si los establecimientos farmacéuticos que demuestran el cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica, están generando algún tipo de impacto; como es mejorar la calidad de atención, dando como resultado, la satisfacción de los usuarios, ya que es un proceso dinámico, continuo y evolutivo que refleja y pone de manifiesto no sólo el momento en el que se está sino, y sobre todo, el potencial de desarrollo y mejora de los servicios que se ofrece al usuario para crecer en calidad.

La investigación planteada contribuirá a conocer la realidad actual del tipo de atención que se brinda en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Cajamarca, y con la publicación de los resultados obtenidos se contribuirá a la autoridad sanitaria regional correspondiente, para generar modelos de atención farmacéutica, en los que de acuerdo a las exigencias técnico – sanitarias de funcionamiento de los EE.FF, descritas en la legislación vigente, la población conozca que, como servicios de salud, tienen normas que cumplir, y que estas se verán reflejadas en beneficio de la población, no solo con la recuperación de la salud, sino también con la satisfacción, por el buen trato y calidad de atención que se reciba en cada establecimiento (11).

Además, indicar que, fue factible la realización del mismo, en el que solo se conoció la percepción del usuario, sin haber generado ningún tipo de daño a los intervinientes.

1.4. Delimitación de la investigación

La investigación se llevó a cabo en el distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, Región Cajamarca, Perú. Se seleccionaron los establecimientos farmacéuticos ubicados en la zona urbana del distrito.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas de los usuarios de establecimientos farmacéuticos.
- Determinar el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica, en establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica por dimensiones, de establecimientos farmacéuticos.
- Identificar el nivel de satisfacción con el servicio recibido en usuarios de establecimientos farmacéuticos.
- Analizar el nivel de satisfacción por dimensiones, en usuarios de establecimientos farmacéuticos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Parada C, et al, en el año 2020, en Colombia, realizaron una investigación que tuvo como objetivo identificar las actuales condiciones de funcionamiento de los establecimientos y servicios farmacéuticos del municipio de Villavicencio, que obtuvieron concepto favorable para su funcionamiento, el estudio fue de diseño no experimental, tipo descriptivo, correlacional, en 25 establecimientos y servicios farmacéuticos, reportando los siguientes resultados: De 25 establecimientos y servicios farmacéuticos, el 84% continúa con concepto favorable. Concluyó que: la inspección, vigilancia y control es una actividad que puede ser liderada por el Tecnólogo en Regencia de Farmacia en los establecimientos y servicios farmacéuticos para garantizar a la comunidad un servicio de óptima calidad (12).

Fernández M, et al, en el año 2021, en los países de Ecuador y España, realizaron una investigación cuyo objetivo fue realizar una comparación basada en investigación documental, referente a normativas y legislación de las farmacias comunitarias de ambos países. El método de estudio fue comparativo basado en investigación documental, en lo referente a normativas y legislación de cumplimiento de buenas prácticas en las farmacias comunitarias de Ecuador y España, reportando resultados, que analizan la legislación vigente que regulan la farmacia española y ecuatoriana, propiedad farmacéutica, así como la calidad de la formación del farmacéutico comunitario. Llegaron a la conclusión que, en países de Latinoamérica, como Ecuador, la farmacia adopta un modelo más liberal, refiriendo a la desregularización de la apertura de nuevas farmacias, así como la no presencia del profesional farmacéutico; dando lugar a un sistema con un fuerte enfoque comercial; incidiendo de esta forma sobre la función ideal que debe llevar a cabo la farmacia comunitaria (13).

2.1.2. Antecedentes nacionales

López R, en el año 2021, en Lima – Perú, realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica en boticas que solicitan asesoría en una consultora de Lima Centro. La metodología del estudio fue deductiva, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal, se utilizó como instrumento una guía de observación con 59 preguntas y 07 dimensiones escogidas estratégicamente. Reportó los resultados siguientes: de las 96 boticas, el 17,71% cumplía con los lineamientos de las buenas prácticas de oficina farmacéutica en un nivel bajo, 51,04% moderado y 31,25% alto. Finalmente concluyó, que las boticas con nivel moderado y bajo podrían mejorar sus resultados con más asesorías y capacitaciones por parte de la consultora, mientras que un 31,25% ya se encuentra cumpliendo los lineamientos de la normativa (14)

Quispe I, en el año 2021, en Lima - Perú, presentó una investigación que tuvo como objetivo determinar el grado de cumplimiento de los lineamientos descritos en las actas de inspección para la Certificación de las buenas prácticas de oficinas farmacéuticas. De tipo deductivo y sintético, como instrumento usó una lista de cotejo de 29 ítems para la evaluación de 145 actas de inspección de verificación y reglamentaria. Reportando que: el 13,10% cumple con los lineamientos de buenas prácticas de almacenamiento; en un 74,48%, el personal encargado no cumple con las B.P.A; el 90,34%, cuenta con los procedimientos operativos estándar y, el 60% evidencia que la instalación y equipos son medianamente adecuados. Concluye que, el 80,69% no cumple con los lineamientos descritos en las actas de inspección para la certificación de buenas prácticas de oficina farmacéutica (15).

Asencios M, et al, en el año 2022, en el distrito de Surco, Lima – Perú, llevó a cabo un estudio no experimental, correlacional, observacional y de corte transversal, cuyo objetivo fue evaluar la relación existente del conocimiento y cumplimiento del manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica (MBPOF) en el personal farmacéutico de la cadena de boticas Mifarma, empleando como técnica a la encuesta; el instrumento un cuestionario de 34 preguntas dicotómicas y de opción múltiple, según escala de Likert. Se trabajó con 256 personas para conocer las deficiencias y ayudar a mejorar las condiciones de dispensación, distribución y control de medicamentos. Para el contraste de las hipótesis se utilizó el estadístico

V de Cramer para observar la correlación entre las variables, además de la prueba binomial para las hipótesis con variable dicotómica. En los resultados evidenció que el 96,9% tiene conocimiento del MBPOF, concluyó que existe relación entre el conocimiento y cumplimiento de este manual con la V de Cramer donde arrojó $p=0,00$ (16).

Landeo K, en el año 2022, en Chíncha - Perú; realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de la R.M. 554 para la certificación de buenas prácticas de oficina farmacéutica. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo. Contó con una población de 10 establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Chíncha. Usó un cuestionario validado para cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica, el índice de confiabilidad según Alfa de Kuder -Richardson = 0.870. Los resultados obtenidos mostraron que no existe cumplimiento de las BPOF en los establecimientos farmacéuticos de Chíncha, obteniendo como resultado que solo el 20% de los establecimientos tienen un cumplimiento óptimo; el 50%, cumplimiento en proceso, y; un 30%, deficiente. Concluye que no hay cumplimiento de la nueva R.M 554 para certificación de BPOF y se encuentran en proceso de incorporación de formatos, registros y POES (17).

2.1.3. Antecedentes locales

Cabanillas M, en el año 2022, en la ciudad de Cajamarca – Perú, se planteó como objetivo de su estudio, evaluar el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF) en una farmacia de la Región Cajamarca, utilizó como instrumento de análisis la guía de Inspección reglamentaria del MINSA y como técnica la observación, cuyos resultados fueron la determinación de porcentajes de cumplimiento de indicadores estipulados de acuerdo con la Guía de Inspección de BPOF. El promedio de dichos porcentajes correspondientes al aseguramiento de la calidad fue de 80,70% (Alto); correspondientes a buenas prácticas de almacenamiento fue de 82,80% (Alto); de los indicadores correspondientes a buenas prácticas de dispensación fue de 81,00% (Alto); y de los indicadores correspondientes a buenas prácticas de farmacovigilancia fue de 26,70% (Bajo). Conclusión: El establecimiento farmacéutico tiene un nivel de cumplimiento medio de las buenas prácticas de oficina farmacéutica (71,90%) y la categoría más baja fue la correspondiente a buenas prácticas de farmacovigilancia con un 26,7% (Bajo) (18).

Lozano F, en el año 2022, en la ciudad de Cajamarca - Perú, realizó una investigación no experimental, descriptiva, correlacional, de corte transversal y carácter prospectivo, cuya finalidad fue determinar la relación entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury. La muestra, conformada por 254 usuarios. Reportó los siguientes resultados: De los 254 encuestados, 51% femenino, 78% tenían edad promedio entre 20 a 35 años. La calidad en la atención farmacéutica fue 27%, muy bueno; 25%, bueno; 42%, regular, 6%, deficiente; con respecto al nivel de satisfacción 27%, muy bueno; 26%, bueno; 39%, regular; 8%, deficiente. Concluyendo, que existe relación significativa entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022, hipótesis que se demuestra para un nivel de significancia alfa =0,05 y con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,534 y $p = 0$ (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la gestión de la calidad

La teoría de la gestión de la calidad se ocupa del estudio de los métodos, principios y herramientas que permiten mejorar de forma sistemática la calidad de los productos y servicios en las organizaciones. Su aplicación es especialmente relevante en sectores como el farmacéutico, donde la calidad impacta directamente en la seguridad y la eficacia de los tratamientos. En este contexto, implementar sistemas de gestión de la calidad contribuye a mejorar la satisfacción del usuario, garantizando el cumplimiento normativo y fomentando la mejora continua de los procesos (20).

Diferencias entre la teoría de la calidad y la teoría de la gestión de la calidad

Aunque a menudo se utilizan de forma intercambiable, la teoría de la calidad y la teoría de la gestión de la calidad presentan diferencias clave en su enfoque. La teoría de la calidad se centra en los aspectos técnicos y operativos que definen la calidad de un producto o servicio, tales como características, especificaciones y rendimiento. Y por otro lado, la teoría de la gestión de la calidad aborda un enfoque más amplio, organizacional y estratégico, que incluye la planificación, control, aseguramiento y mejora continua de la calidad en todos los niveles de la organización.

En este sentido, la teoría de la calidad puede entenderse como un componente dentro del marco más amplio de la teoría de la gestión de la calidad. Mientras que la primera ofrece principios técnicos (como el control estadístico de procesos o la mejora de diseño), la segunda proporciona la estructura organizacional, los procesos de liderazgo y la cultura corporativa necesaria para implementar y sostener esos principios de manera eficaz.

La gestión de la calidad total (TQM, por sus siglas en inglés) es una de las principales corrientes dentro de esta teoría y promueve una visión integral en la que todos los miembros de la organización participan en la mejora continua, orientados hacia la satisfacción del usuario (20).

La teoría de la gestión de la calidad se aplica en el presente estudio, porque se centra en establecer métodos, principios y herramientas que permiten mejorar sistemáticamente los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos farmacéuticos. Su propósito fundamental es asegurar que los procesos se desarrollen de forma eficiente, cumpliendo con estándares establecidos y satisfaciendo las expectativas del cliente o usuario final. Esta teoría adquiere una importancia crítica, ya que la calidad está directamente relacionada con la seguridad, la eficacia y la confiabilidad de los tratamientos y servicios farmacéuticos; implementar un sistema de gestión de la calidad en una oficina farmacéutica permite estructurar y controlar adecuadamente los procesos, asegurando el cumplimiento de normativas como las BPOF, las cuales constituyen una guía para ofrecer un servicio profesional, ético y centrado en el paciente, con el fin de elevar los estándares del servicio y la satisfacción de quienes lo reciben.

2.2.2. La teoría de las expectativas - confirmación (ECM)

La Teoría de las Expectativas-Confirmación (ECM), propuesta por Richard L. Oliver en 1980, es un marco conceptual fundamental para comprender la satisfacción del usuario. Esta teoría postula que la satisfacción de un usuario con un producto o servicio se determina por la medida en que sus expectativas previas se confirman o desconfirman tras la experiencia de consumo. En otras palabras, si un producto cumple con lo que el usuario esperaba, experimentará satisfacción. Si supera las expectativas, la satisfacción será aún mayor. Por el contrario, si el producto no cumple con las expectativas, el usuario experimentará insatisfacción (21).

Conceptos clave

- Expectativas: son las creencias previas que un usuario tiene sobre los atributos y beneficios de un producto o servicio. Estas expectativas se forman a partir de diversas fuentes como la publicidad, las recomendaciones de otros, experiencias previas y el conocimiento general del consumidor.
- Confirmación: ocurre cuando el rendimiento percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas del consumidor.
- Disconfirmación: se produce cuando el rendimiento percibido difiere de las expectativas. puede ser positiva (el rendimiento supera las expectativas) o negativa (el rendimiento es inferior a las expectativas).
- Satisfacción: es un estado emocional positivo que resulta de la evaluación favorable de una experiencia de consumo.
- Insatisfacción: es un estado emocional negativo que surge cuando la evaluación de una experiencia de consumo es desfavorable.

Finalmente, La Teoría de las Expectativas-Confirmación proporciona un marco conceptual sólido para comprender la satisfacción del usuario. Al comprender cómo las expectativas influyen en la satisfacción, las empresas pueden diseñar estrategias más efectivas para atraer y retener a sus clientes. Sin embargo, es importante reconocer las limitaciones de esta teoría y considerar otros factores que pueden influir en la satisfacción del usuario (21).

La aplicación de esta teoría en el presente estudio se centra en las expectativas que posee el usuario antes de interactuar con la oficina farmacéutica. Estas expectativas pueden incluir aspectos como: atención profesional, tiempos de espera razonables, información clara sobre los medicamentos, condiciones higiénicas del establecimiento, entre otros factores relevantes.

Dichas expectativas pueden estar influenciadas por experiencias previas, recomendaciones de terceros o incluso por normas oficiales del sector. Posteriormente, el usuario vive una experiencia concreta al acudir al establecimiento farmacéutico, durante la cual evalúa si dichas expectativas se cumplen. En esta etapa, observa si se aplican correctamente las buenas prácticas farmacéuticas, tales como el cumplimiento de protocolos por parte del personal, la calidad ética de la atención, y la adecuada conservación de los productos.

El usuario compara lo que esperaba con lo que realmente experimentó: es decir si el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas coincide con sus expectativas, se genera confirmación y, por tanto, satisfacción, si el cumplimiento supera sus expectativas, se produce una confirmación positiva y mayor satisfacción, si el cumplimiento no alcanza las expectativas, ocurre una disconfirmación negativa, lo que genera insatisfacción.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Oficina farmacéutica

Recibe esta denominación aquel establecimiento farmacéutico cuyo funcionamiento o administración está bajo la responsabilidad de un profesional Químico Farmacéutico que ejerce las funciones de Director Técnico; en este se dispensa y expende, al consumidor o usuario final, productos farmacéuticos, dispositivos médicos (con excepción de equipos biomédicos y de tecnología controlada), o productos sanitarios, o se realizan preparados farmacéuticos. De acuerdo al artículo 04 del D.S N°014-2011 - S.A se denominan oficinas farmacéuticas a las boticas y farmacias (22).

2.3.2. Químico farmacéutico

Es el profesional de la salud específicamente capacitado para que gestione la dispensación de PF, DM y PS a los usuarios y realicen las tareas adecuadas para garantizar la seguridad y el uso eficaz de los mismos; además de planificar, proyectar, instalar, poner en marcha, dirigir y controlar los procesos de producción y control de calidad, tanto de los medicamentos, como de los productos fabricados por la industria cosmética. Una de sus funciones principales es asegurar la eficacia, seguridad y calidad de los PF, DM y PS, garantizando que su uso sea adecuado para mejorar la salud de los pacientes.

Desempeña un rol fundamental en una botica o farmacia, su trabajo involucra una serie de responsabilidades que garantizan tanto la seguridad de los pacientes como la correcta administración de los fármacos. Algunas de sus funciones principales son; dispensación de medicamentos, asesoramiento sobre el uso de medicamentos, control de calidad de medicamentos, formulación magistral, control de recetas médicas, promoción de la salud y prevención de enfermedades, gestión de la farmacia (23).

2.3.3. Buenas prácticas de oficina farmacéutica

Es el conjunto de normas establecidas para asegurar de forma integral el cumplimiento, por las farmacias y boticas, de las buenas prácticas de almacenamiento (BPA), buenas prácticas de dispensación (BPD), buenas prácticas de farmacovigilancia (BPF), y, cuando corresponda, las buenas prácticas de distribución y transporte (BPDyT) y de seguimiento farmacoterapéutico cuando corresponda (BPSF) (1).

La Organización de las Naciones Unidas, considera a los medicamentos como bienes que tienen un impacto significativo en la salud de la población, tanto en la prevención de eventos de salud como en el tratamiento de enfermedades y el acceso a estos se considera un derecho de todos los ciudadanos sin excepción los cuales deben garantizarse y mantenerse tanto en los servicios sanitarios privados como en los servicios sanitarios públicos. Por lo tanto, es fundamental garantizar la calidad de estos productos en todo el ciclo del manejo desde la materia prima, procesamiento, almacenamiento, transporte, distribución y/o venta hasta el consumo final (24).

- **Buenas prácticas de almacenamiento (BPA)**

Las BPA, son un conjunto de normas mínimas de almacenamiento para los establecimientos que importan, distribuyen, dispensan y expenden productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (PF,DM y PS), respecto a las instalaciones, equipamiento y procedimientos operativos, destinados a garantizar la conservación de las características y propiedades, contribuyendo de esta manera a establecer un sistema integral de garantía de calidad, que permita su utilización en condiciones de oportunidad y calidad a fin de cumplir esa noble función de proteger o devolver la salud del paciente. Su principal objetivo es garantizar que los PF, DM y PS, se almacenen y se distribuyan conforme a los estándares de calidad con los que fueron elaborados y liberados por el proveedor, de acuerdo con el uso para el cual están destinados (1).

Las BPA, también cubren actividades operativas como recepción, control y registro de temperatura, manejo de productos controlados, ubicación, orden, registro de lotes, fecha de vencimiento, inventarios, aplicación de sistemas FIFO (First-In, First-Out) y FEFO (First-Expired, First-Out) , productos con condiciones

especiales de almacenamiento (Cadena de frío o productos refrigerados), área de devolución, además área de baja o rechazados, con actividades descritas en sus procedimientos operativos estándares (POE), de acuerdo a cada actividad (22).

- **Buenas prácticas de dispensación (BPD)**

Las BPD, garantizan que se entregue al paciente el producto farmacéutico y/o dispositivo médico en la dosis y cantidad prescrita, con información clara sobre su uso, administración, seguridad y conservación de los mismo, las BPD deben cumplirse de manera integral y en concordancia con la normatividad relacionada con la actividad farmacéutica en general, respetando el derecho de los usuarios a su intimidad y confidencialidad.

El proceso de dispensación incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico, desde la recepción de la prescripción (receta) o solicitud de los pacientes, hasta la entrega de los productos con o sin receta médica, según corresponda. La correcta dispensación se debe constituir en un proceso que contribuya al logro del objetivo terapéutico, así como de la detección y prevención de errores.

En el proceso de dispensación se deben considerar las siguientes actividades, y debe contar con el correspondiente procedimiento operativo estándar:

- a) Recepción y validación de la receta.
- b) Análisis e interpretación de la prescripción.
- c) Preparación y selección de los productos para su entrega.
- d) Entrega de los productos e información por el dispensador.
- e) Registros, cuando corresponda

Las BPD tienen como propósito que se entregue el medicamento al paciente la dosis y cantidad adecuada, y que se proporcione información clara sobre su uso y almacenamiento que permita la conservación de la calidad de los PF, DM y PS (1).

- **Buenas prácticas de farmacovigilancia (BPF)**

Las BPF, se apoyan en la obtención de datos completos de las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a productos farmacéuticos, que tome conocimiento el Químico Farmacéutico, cuyo reporte es de carácter obligatorio.

Asimismo, comprenden un conjunto de reglas, procedimientos operativos estándar y prácticas establecidas que deben cumplir las oficinas farmacéuticas y farmacias de los establecimientos de salud para asegurar la calidad y confidencialidad de los datos de las notificaciones de sospecha de reacciones adversas (SRA). Las BPF están orientadas principalmente a:

- a) Identificación del riesgo.
- b) Gestión del riesgo.

A fin de brindar al paciente o usuario información adecuada sobre las reacciones adversas, se debe tener acceso a literatura científica actualizada e independiente sobre los productos farmacéuticos, en formato impreso o digital.

Se debe contar con los formatos aprobados por la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM) para la notificación de SRA a medicamentos u otros productos farmacéuticos, en formato impreso o digital (1).

En la ley N° 29459, en su artículo 35 se exige a la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas la gestión del sistema de farmacovigilancia y tecnovigilancia en el Perú. En este contexto, en julio del 2014, mediante el Decreto Supremo N° 13-2014-SA se reglamenta el Sistema Peruano de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia, en el que se mencionan los actores y objetivos del Sistema Peruano de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia (22).

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) define las buenas prácticas de farmacovigilancia como un conjunto de normas o recomendaciones encaminadas a garantizar la fiabilidad y calidad de los datos recogidos para evaluar cualquier riesgo atribuible a los medicamentos. también pretende utilizar estándares comunes para evaluar las notificaciones y generar alertas (25).

- **Buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico (BPSF)**

Las BPSF aseguran la adecuada prestación farmacéutica para la identificación, prevención y solución de problemas relacionados con los medicamentos y otros productos farmacéuticos que se pueden presentar en un paciente como resultado de un tratamiento farmacológico, además contribuyen a maximizar la efectividad y seguridad de los tratamientos farmacológicos, promoviendo la adecuada

utilización de los medicamentos y otros productos farmacéuticos, minimizando los riesgos asociados a su uso.

El seguimiento farmacoterapéutico implica una secuencia lógica, sistemática, continua y documentada que está orientada a obtener resultados tangibles de mejora en la salud del paciente o usuario, y que se traduce en conseguir individualmente que la farmacoterapia sea necesaria, efectiva y segura, para ello, el Químico Farmacéutico debe desarrollar las siguientes actividades y contar con el procedimiento operativo estándar (1).

- a) Explicación del servicio al paciente.
- b) Análisis de la situación del paciente, en especial del que se encuentra hospitalizado.
- c) Plan de intervención farmacéutica.
- d) Evaluación y seguimiento.
- e) Registros.

- **Buenas prácticas de distribución y transporte (BPDyT)**

Las oficinas farmacéuticas y farmacias de los establecimientos de salud que implementen el servicio de comercialización y entrega de productos farmacéuticos, así como de dispositivos médicos que requieran condiciones de temperatura refrigerada y temperatura congelada a domicilio, independientemente de su condición de venta, deben cumplir con lo establecido en la presente sección. No pueden ser incluidos en este servicio los productos estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria u otros que determine la Autoridad Nacional de Salud.

Para la entrega a domicilio de los productos solicitados por teléfono, internet y otros medios análogos, se debe asegurar su traslado en vehículos de transporte o contenedores diseñados, especialmente acondicionados o adecuados, en buen estado de conservación, limpios, y de material que garantice el mantenimiento de las condiciones de almacenamiento y características aprobadas en el Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria.

Para la distribución y transporte de los productos, se debe contar con procedimientos operativos para su manejo en forma impresa o en archivo digital, que permitan identificar el destino de los productos, evitar que el producto

contamine a otros productos o sea contaminado por otros, evitar derrames, roturas, confusión y robo de los productos, mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento establecidas y tener el manejo de imprevistos durante el traslado.

Por lo tanto, para garantizar la salud, el bienestar y la aceptación del usuario, es necesario optimizar los servicios farmacéuticos brindados por las farmacias y boticas públicas y privadas para alinearse con el bienestar de la salud pública de la población, mejorando los resultados clínicos y la calidad de vida (1).

2.3.4. Entidad que se encarga de evaluar las BPOF en el Perú

En nuestro país, la evaluación de las buenas prácticas en la oficina farmacéutica se realiza a través de normas y directrices establecidas por las autoridades sanitarias, principalmente por la DIGEMID, que forma parte del MINSA. La DIGEMID es responsable de regular y supervisar las actividades relacionadas con los medicamentos, incluyendo la correcta gestión de las oficinas farmacéuticas, las cuales son evaluadas a través de normas y guías técnicas, que son alineadas con las directrices de la OMS y la Farmacopea de los Estados Unidos (USP) (22).

La DIGEMID es una institución técnico normativa que tiene como objetivo fundamental, lograr que la población tenga acceso a medicamentos seguros, eficaces y de calidad y que estos sean usados racionalmente, es la autoridad sanitaria que realiza la evaluación de las instalaciones, el manejo y almacenamiento de medicamentos, la disposición adecuada de residuos, la correcta rotación de inventarios, y el cumplimiento de las normativas sobre medicamentos controlados, entre otros y su seguridad, a través de inspecciones y supervisiones periódicas ya sean programadas o sorpresivas a las oficinas farmacéuticas y tienen como objetivo verificar el cumplimiento de las normativas y estándares de calidad en el manejo de medicamentos (26).

En cuanto a licencias y certificaciones, para operar legalmente, las oficinas farmacéuticas deben obtener una licencia de funcionamiento otorgada por la DIGEMID. Esta licencia es un requisito previo para iniciar actividades y es renovada periódicamente, siempre sujeta a evaluación y cumplimiento de las normativas. Adicionalmente, las oficinas solicitan certificaciones que incluyen el cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF), que se otorgan después de una evaluación rigurosa en donde se verifica que las operaciones se desarrollen de acuerdo con las mejores prácticas establecidas.

Sobre la responsabilidad profesional de la oficina farmacéutica, esta debe ser un químico farmacéutico debidamente habilitado por el Colegio Químico Farmacéutico del Perú (CQFP). Este profesional es responsable de la correcta gestión de la oficina farmacéutica, tanto en términos de calidad en la atención como en el cumplimiento de las normativas sanitarias vigentes.

Dimensiones de cumplimiento de BPOF

- **Gestión de la calidad:** la gestión de la calidad se refiere al conjunto de prácticas, procesos y políticas implementadas para asegurar que los PF, MD y PS y los servicios ofrecidos por las farmacias, boticas y otros establecimientos relacionados cumplan con los más altos estándares de calidad, seguridad y eficacia. Esto abarca una serie de actividades que buscan garantizar la salud pública y el cumplimiento de las normativas regulatorias en cada fase del proceso, desde la recepción de materias primas hasta la entrega de medicamentos al paciente realizando de manera eficiente, conforme a las normativas y con el fin último de proteger la salud pública (27).
- **Gestión de medicamentos:** la gestión de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos, hace referencia al conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para garantizar la adecuada adquisición, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos dentro de una farmacia, botica o cualquier otro establecimiento relacionado con la salud. Este proceso es fundamental para asegurar que los pacientes reciban los medicamentos correctos en las condiciones apropiadas, cantidad indicada y con la calidad garantizada, recibiendo un servicio seguro, eficaz y de calidad (22).
- **Dispensación de medicamentos:** la dispensación de PF, MD y PS es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier químico farmacéutico. Mediante el servicio de dispensación se garantiza el acceso a la población a medicamentos y productos sanitarios, a la vez que se proporciona información para que los pacientes conozcan el correcto proceso de uso y se detecten y corrijan posibles problemas que pudieran aparecer derivados de su utilización.

El servicio profesional del químico farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus

requerimientos individuales, durante el periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto proceso de uso y de acuerdo a la normativa vigente (22).

- **Recursos humanos:** las oficinas farmacéuticas funcionan bajo responsabilidad de un químico farmacéutico llamado director técnico, y este debe estar registrado como tal, en el Sistema de Información de la DIGEMID. Se puede contar con técnicos en farmacia cuyo desempeño está bajo la supervisión del director técnico. Deben contar con la calificación y experiencia necesaria, y seguir un programa anual de capacitaciones internas que garanticen que se cumpla las BPOF (22).
- **Infraestructura y equipamiento:** el diseño respecto a infraestructura de los establecimientos farmacéuticos debe cumplir con las condiciones ambientales adecuadas con parámetros y/o condiciones técnico-sanitarios, es decir, con ventilación e iluminación adecuada y contar con vías de evacuación expeditas. Ya sea desde el punto de vista ambiental, como funcional, la infraestructura debe garantizar un adecuado desplazamiento del personal dentro del establecimiento, para cumplir funciones asignadas; asimismo, el equipamiento debe contar con equipos debidamente calibrados, para garantizar que el control de los mismos se da en las condiciones de acuerdo a lo indicado por el fabricante de cada producto. (22).
- **Farmacovigilancia:** la farmacovigilancia en los establecimientos farmacéuticos es el conjunto de actividades relacionadas con la detección, evaluación, comprensión, reporte y prevención de los efectos adversos de los medicamentos o cualquier otro problema relacionado con su uso. En este contexto, los establecimientos farmacéuticos, como farmacias, boticas y farmacias de los establecimientos de salud, y otros puntos de distribución de PF, desempeñan un papel fundamental en la seguridad del paciente.

El objetivo principal de la farmacovigilancia en estos establecimientos es asegurar que los PF, DM y PS que se dispensan sean seguros y efectivos para los pacientes, identificando cualquier problema relacionado con su uso, como reacciones adversas, interacciones farmacológicas, etc. (22).

2.3.5. Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario es una medida, de la satisfacción de un usuario con un producto, servicio o experiencia. Se puede medir a través de encuestas, entrevistas o cuestionarios. La satisfacción del usuario es importante para las empresas porque puede influir en el comportamiento de este. Los usuarios satisfechos son más propensos a repetir negocios, recomendar el producto o servicio a otros y ser más tolerantes con los errores (28).

Factores que afectan la satisfacción del usuario: existen una serie de factores que pueden afectar la satisfacción del usuario, como las expectativas del usuario, factor importante que afecta su satisfacción; así, si las expectativas son demasiado altas, es probable que el usuario se sienta decepcionado; la calidad del producto o servicio, es otro factor que afecta la satisfacción del usuario, porque los productos o servicios de alta calidad tiene mayor probabilidad que satisfagan las expectativas del usuario; el servicio al cliente, también afecta la satisfacción del usuario porque los clientes que reciben un buen servicio son más propensos a estar satisfechos con el producto o servicio; la facilidad de uso, es otro factor importante que afecta la satisfacción del usuario. Los productos o servicios que son fáciles de usar son más probables que satisfagan las expectativas del usuario.

También se considera los horarios de atención, ya que algunos usuarios pueden estar descontentos con los horarios de atención de las farmacias y boticas; aunado a la falta de información que reciben sobre los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios y otros productos y la falta de disponibilidad de estos (28).

Cómo mejorar la satisfacción del usuario: para optimizar la satisfacción del usuario, las empresas pueden tomar medidas como entender sus expectativas, para cumplirlas o superarlas, ofreciendo productos y servicios de alta calidad, buen servicio al cliente, y hacer que los productos y servicios sean fáciles de usar. La satisfacción del usuario es un objetivo importante para todas las empresas. Al comprender los factores que afectan la satisfacción del usuario y tomar medidas para mejorarla, las empresas pueden crear productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios (28).

Los principales factores que contribuyen a la satisfacción de los usuarios son: la disponibilidad de medicamentos y otros productos farmacéuticos, para que los usuarios estén satisfechos con la variedad de PF, DM y PS que se encuentran disponibles en las farmacias y boticas, también con la atención al cliente que se da en el establecimiento farmacéutico, la información de como tomar el medicamentos, la comodidad e instalación, el tiempo de esper para ser atendido y los precios de los productos (28).

Dimensiones de satisfacción del usuario

- **Atención al cliente:** la atención al cliente en un establecimiento farmacéutico se refiere al servicio que se brinda a los usuarios (pacientes o usuarios) para satisfacer sus necesidades relacionadas con los productos y servicios que ofrece el establecimiento farmacéutico. Este tipo de atención implica no solo la venta de PF, DM y PS, sino también proporcionar orientación sobre el uso adecuado de los mismos, ofrecer asesoramiento sobre salud, y garantizar que el usuario reciba la mejor experiencia posible durante su visita, la atención al cliente en un establecimiento farmacéutico va más allá de la simple venta de productos, involucra un servicio integral que busca educar, guiar y apoyar al usuario en sus decisiones de salud, asegurando que se sientan cuidados y bien informados (29).
- **Información de medicamentos:** la información de medicamentos en un establecimiento farmacéutico se refiere a todo el conjunto de datos y conocimientos que deben estar disponibles y accesibles en una farmacia, botica u establecimiento relacionado con la salud, para garantizar un uso adecuado, seguro y efectivo de los PF, DM y PS. La correcta gestión de esta información es fundamental para promover la salud pública y asegurar que los productos farmacéuticos se utilicen de forma adecuada, minimizando riesgos para los pacientes (30).
- **Comodidad en las instalaciones:** la comodidad de las instalaciones en un establecimiento farmacéutico se refiere a las características físicas y funcionales de los espacios dentro de la farmacia o botica, que facilitan el trabajo de los profesionales y la experiencia de los usuarios. Estas instalaciones deben estar diseñadas de manera que favorezcan tanto la eficiencia del servicio como el bienestar de las personas que las utilizan. La comodidad de las instalaciones en un establecimiento farmacéutico es fundamental no solo para el buen

funcionamiento de este, sino también para garantizar la seguridad y satisfacción tanto de los trabajadores como de los usuarios, que acuden al establecimiento (30).

- **Tiempo de espera:** el tiempo de espera en un establecimiento farmacéutico hace referencia al periodo de tiempo que un usuario o paciente debe esperar antes de recibir un servicio o producto en la farmacia o botica. Este tiempo puede variar según diferentes factores, como atención al cliente, preparación de los PF, DM y PS, servicios adicionales, disponibilidad de productos.

El tiempo de espera depende de la eficiencia de la farmacia o botica, la complejidad del servicio que se requiere, y la disponibilidad de los productos o servicios solicitados (31).

- **Precios:** el precio de los PF, DM y PS en un establecimiento farmacéutico tiene una gran importancia tanto para los usuarios como para los propietarios y/o representantes legales del establecimiento farmacéutico que influye en varios aspectos claves como accesibilidad para los usuarios, rentabilidad del establecimiento, competitividad, cumplimiento regulatorio, percepción del cliente, impacto en la salud pública impacto en la política sanitaria. El precio de los PF, DM y PS es crucial para garantizar que los pacientes puedan acceder a los tratamientos necesarios, que las farmacias y boticas puedan mantener su rentabilidad y que el sistema de salud funcione de manera eficiente y equitativa (32).

Nivel de Satisfacción: el nivel de satisfacción se refiere al grado en que las expectativas de una persona respecto a un servicio, producto o experiencia han sido cumplidas o superadas. Es una medida subjetiva que refleja la percepción individual del usuario o consumidor, y se utiliza ampliamente para evaluar la calidad y efectividad de servicios, especialmente en áreas como la salud, la educación y la atención al cliente (33)

2.4. Bases legales

El marco legal en el contexto de la investigación sobre las buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca, se basa en normativas y regulaciones que rigen la prestación de servicios de salud, farmacéuticos y la protección de los derechos de los usuarios.

Normativas sanitarias

- **Ley N° 26842**, Ley General de Salud, promulgada el 15 de julio de 1997. La protección de la salud es de interés público, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. **Artículo 56**, Para desarrollar sus actividades, las personas naturales o jurídicas que se dedican a la fabricación o almacenamiento de productos farmacéuticos o ejecuten parte de los procesos que éstas comprenden, deben disponer de locales, equipo técnico y de control adecuados y suficientes según lo establece el reglamento. Así mismo, deben ceñirse a las buenas prácticas de manufactura, de laboratorio y de almacenamiento recomendadas por la Organización Mundial de la Salud o a las que dicte la Autoridad de Salud de nivel nacional, y a las normas técnicas de fabricación según corresponda (33).
- **Ley N° 29459**, Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, 25 de noviembre de 2009. La presente Ley define y establece los principios, normas, criterios y exigencias básicas sobre los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de uso en seres humanos, en concordancia con la Política Nacional de Salud y la Política Nacional de Medicamentos, las cuales deben ser consideradas por el Estado prioridades dentro del conjunto de políticas sociales que permitan un acceso oportuno, equitativo y con calidad a los servicios de salud (22).

Artículo 22, de la obligación de cumplir las buenas prácticas. Para desarrollar sus actividades, las personas naturales o jurídicas, públicas y privadas que se dedican para sí o para terceros a la fabricación, la importación, la distribución, el almacenamiento, la dispensación o el expendio de PF, DM y PS deben cumplir con los requisitos y condiciones sanitarias establecidas en el reglamento respectivo y en las buenas prácticas de manufactura, buenas prácticas de laboratorio, buenas prácticas de distribución, buenas prácticas de

almacenamiento, buenas prácticas de dispensación y buenas prácticas de seguimiento farmacoterapéutico y demás aprobadas por la Autoridad Nacional de Salud (ANS), a propuesta de la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, según corresponda, y contar con la certificación correspondiente en los plazos que establece el reglamento.

Código de ética farmacéutica

- **Ley N° 15266**, esta ley, promulgada en 1964, creó el Colegio Químico Farmacéutico del Perú como una institución autónoma para agremiar a los profesionales Químico Farmacéuticos. El Código de Ética y Deontología del Colegio Químico Farmacéutico del Perú establece que los profesionales deben cumplir con las normas éticas y respetar la Ley N° 15266. También establece que los Químico Farmacéuticos deben actuar con probidad y altruismo en pro de un servicio sanitario (34).
- **Ley de defensa del consumidor Ley N° 29571**, la Ley de defensa del consumidor, en el Perú, tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores, así como promover la educación, la información y la participación de los clientes en la defensa de sus intereses. La Ley define al consumidor como "toda persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final bienes o servicios, cualquiera sea su naturaleza, en forma gratuita u onerosa, en el mercado de consumo" (36).

2.5. Definición de términos básicos

Buenas prácticas de Oficina Farmacéutica: conjunto de estándares y procedimientos reconocidos internacionalmente que aseguran la calidad y seguridad en la prestación de servicios farmacéuticos (1).

Establecimiento farmacéutico: local o punto de venta que ofrece productos y servicios relacionados con la salud, como medicamentos, consejería farmacéutica y otros productos afines (22).

Oficina farmacéutica: establecimiento farmacéutico bajo la responsabilidad o administración de un profesional Químico Farmacéutico en el que se dispensan y expenden al consumidor final productos farmacéuticos, dispositivos médicos (con excepción de equipos biomédicos y de tecnología controlada), o productos sanitarios, o se realizan preparados farmacéuticos (1).

Gestión de la calidad: conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, garantizando que los servicios y productos (como medicamentos e insumos) cumplan con estándares establecidos para satisfacer las necesidades del paciente y mejorar continuamente (37).

Atención al cliente: conjunto de acciones orientadas a brindar un trato cordial, eficiente y personalizado a los pacientes o usuarios de los servicios de salud, resolviendo sus dudas, quejas o necesidades (38).

Gestión de medicamentos: proceso que abarca la selección, adquisición, almacenamiento, distribución, prescripción, dispensación y uso de medicamentos de manera racional, segura, eficaz y eficiente (22).

Información de medicamentos: proceso de brindar datos verificados y actualizados sobre los medicamentos (composición, indicaciones, efectos secundarios, interacciones, etc.) a los profesionales de la salud y a los pacientes para un uso adecuado (39).

Dispensación de medicamentos: acto profesional de entregar uno o más medicamentos a un paciente, acompañado de información adecuada sobre su uso correcto, asegurando que se administre en condiciones óptimas y seguras (1).

Farmacovigilancia: actividad que consiste en la detección, evaluación, comprensión y prevención de efectos adversos o cualquier otro problema relacionado con los medicamentos, para asegurar su uso seguro (1).

Satisfacción del usuario: medida subjetiva que evalúa el grado de contento y cumplimiento de expectativas de un usuario respecto a un servicio o experiencia, en este caso, servicios farmacéuticos (40).

Comodidad en las instalaciones: grado en que el entorno físico donde se prestan servicios de salud resulta agradable, accesible y confortable para los usuarios, incluyendo aspectos como limpieza, señalización, iluminación y mobiliario adecuado (41).

Infraestructura y equipamiento: conjunto de instalaciones físicas (como edificios, salas, mostradores, anaqueles, tarimas) y herramientas técnicas (refrigeradores, sistemas informáticos, balanzas) necesarias para ofrecer servicios de salud de forma segura y eficiente (42).

Precio: el precio, es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio o la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio (43).

Recursos humanos: conjunto del personal que trabaja en una institución (en este caso de la farmacia o botica), incluyendo farmacéuticos, técnicos, administrativos, entre otros, que desempeñan funciones clave en la prestación de servicios de salud (44).

Tiempo de espera: duración que transcurre desde que el usuario solicita un servicio (como la dispensación de un medicamento) hasta que lo recibe. Es un indicador importante de eficiencia y satisfacción del cliente (44).

2.6. Hipótesis

Hi: El nivel cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica se relaciona con el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

Ho: El nivel cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica no se relaciona con el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

2.7. Variables

- **Variable 1:**
Nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica.
- **Variable 2:**
Nivel de satisfacción del usuario.

2.8. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Variable	Definición conceptual	Definición operacional de las variables			Escala
		Dimensiones	Indicadores	Categorías/valor	
Variable 1 Cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica.	Demostración del cumplimiento de los criterios técnicos y las condiciones sanitarias, mínimas y obligatorias de un establecimiento farmacéutico público y privado, relacionados a los servicios de almacenamiento, dispensación y farmacovigilancia; que garanticen la calidad, seguridad y eficacia en la gestión de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, para brindar un servicio de calidad en bien de la salud pública (26).	Gestión de la Calidad	Nivel de cumplimiento bajo Nivel de cumplimiento medio Nivel de cumplimiento alto	<70% cumplen estándares. 70-90% cumplen estándares. > 90% cumplen estándares.	Ordinal
		Gestión de Medicamentos	Nivel de cumplimiento bajo Nivel de cumplimiento medio Nivel de cumplimiento alto	<70% cumplen estándares. 70-90% cumplen estándares. > 90% cumplen estándares.	Ordinal
		Dispensación de Medicamentos	Nivel de cumplimiento bajo Nivel de cumplimiento medio Nivel de cumplimiento alto	<70% cumplen estándares. 70-90% cumplen estándares. > 90% cumplen estándares.	Ordinal
		Recursos Humanos	Nivel de cumplimiento bajo Nivel de cumplimiento medio Nivel de cumplimiento alto	<70% cumplen estándares. 70-90% cumplen estándares. > 90% cumplen estándares.	Ordinal
		Infraestructura y Equipamiento	Nivel de cumplimiento bajo Nivel de cumplimiento medio Nivel de cumplimiento alto	<70% cumplen estándares. 70-90% cumplen estándares. > 90% cumplen estándares.	Ordinal
		Farmacovigilancia	Nivel de cumplimiento bajo Nivel de cumplimiento medio Nivel de cumplimiento alto	<70% cumplen estándares. 70-90% cumplen estándares. > 90% cumplen estándares.	Ordinal
Variable 2 Satisfacción de los Usuarios	Percepción y grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos en los establecimientos farmacéuticos privados (28).	Atención al Cliente	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho	1 - 5 puntos 6 - 10 puntos 11 - 15 puntos 16 - 20 puntos 21 - 25 puntos	Ordinal
		Información sobre Medicamentos	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho	1 - 5 puntos 6 - 10 puntos 11 - 15 puntos 16 - 20 puntos 21 - 25 puntos	Ordinal
		Comodidad de las Instalaciones	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho	1 - 5 puntos 6 - 10 puntos 11 - 15 puntos 16 - 20 puntos 21 - 25 puntos	Ordinal
		Tiempo de Espera	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho	1 - 5 puntos 6 - 10 puntos 11 - 15 puntos 16 - 20 puntos 21 - 25 puntos	Ordinal
		Precios	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy Satisfecho	1 - 5 puntos 6 - 10 puntos 11 - 15 puntos 16 - 20 puntos 21 - 25 puntos	Ordinal

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación geográfica

El presente trabajo se realizó en el distrito de Cajamarca, situado en la zona norte del Perú, el cual se encuentra a una altitud de 2,720 m.s.n.m; latitud de -7.16378 y longitud -78.50027, con un clima templado y seco, con días soleados y noches muy frías; asimismo, y según estimaciones proyectadas al 30 de junio de 2022 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la población del distrito de Cajamarca era de 248 596 habitantes (46).

El ámbito de estudio fueron los establecimientos farmacéuticos como farmacias y boticas privadas de personería natural o jurídica del distrito de Cajamarca.

3.2 Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación de variables; de corte transversal, ya que se recolectó datos en un solo momento; de enfoque cuantitativo, porque se trabajó con datos numéricos y se hizo uso de pruebas estadísticas para su procesamiento y análisis de datos; y es de tipo descriptivo correlacional, porque se describió y correlacionó el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción del usuario.

3.3 Métodos de investigación

El método es deductivo - inductivo – analítico – sintético. Es deductivo, porque se partió de principios generales o teorías amplias para llegar a conclusiones específicas; es inductivo, debido a que a partir de observaciones específicas se llegó a conclusiones generales; es analítico, porque los hechos observados se desglosaron en partes más pequeñas para la mayor comprensión del problema de estudio; y sintético, puesto que se combinaron las ideas o elementos para tener una visión más amplia y se llegó a conclusiones finales (47).

3.4 Población, muestra, muestreo

3.4.1 Población

La población del estudio estuvo conformada por:

- Todos los establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca, como farmacias y boticas, ubicados en zonas estratégicas previamente mapeadas y sectorizadas, donde se concentra el mayor número de EE.FF.
- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años, que acudieron a dichos establecimientos durante los meses de septiembre a noviembre del año 2024.

3.4.2 Muestra

La muestra se dividió en dos grupos:

Establecimientos farmacéuticos privados: la selección de 16 establecimientos farmacéuticos privados se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia y basado en los siguientes criterios: mayor concentración de EE.FF., accesibilidad, disposición de colaboración del propietario y del Químico Farmacéutico y ubicación geográfica dentro del distrito de Cajamarca.

$n_1 = 16$ establecimientos farmacéuticos.

Esta muestra se consideró representativa de las actividades cotidianas de atención farmacéutica en la zona urbana del distrito de Cajamarca.

Usuarios: el tamaño muestral fue calculado utilizando la fórmula para población infinita, considerando un nivel de confianza del 95% y un error máximo del 5%, ya que no se contaba con datos previos del total de usuarios:

$$n_2 = \frac{Z^2 \times p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

n_2 = Número de usuarios de ambos sexos mayores de 18 años encuestados.

Z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza 95%, Z = 1,96

e = Error de estimación máximo aceptado 5% (e = 0,05)

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado, 50%, entonces: P=50%

$$p = 0,5$$

q = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado, 50%, entonces: Q=50%

$$q = 0,5$$

Reemplazando valores:

$$n_2 = \frac{(1,96)^2 \times (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} \quad n_2 = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0025} \quad n_2 = \frac{0.9604}{0.0025} \quad n_2 = \mathbf{384.16}$$

$n_2 = 384$ usuarios de ambos sexos mayores de 18 años encuestados.

La selección fue realizada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta los criterios de inclusión.

3.4.3 Muestreo

Establecimientos farmacéuticos ($n_1 = 16$): se empleó un muestreo estratificado no probabilístico, partiendo de zonas estratégicas previamente mapeadas y sectorizadas del distrito de Cajamarca. Dentro de cada estrato se seleccionaron establecimientos por conveniencia, tomando en cuenta, la accesibilidad, y el nivel de disposición a participar.

Establecimientos Farmacéuticos del estudio

TIPO	Código	%	NIVEL
Botica	001	93	ALTO
Farmacia	002	77	MEDIO
Farmacia	003	77	MEDIO
Botica	004	63	BAJO
Botica	005	50	BAJO
Farmacia	006	90	MEDIO
Botica	007	90	MEDIO
Botica	008	47	BAJO
Farmacia	009	90	MEDIO
Botica	010	83	MEDIO
Botica	011	73	MEDIO
Botica	012	57	BAJO
Farmacia	013	80	MEDIO
Farmacia	014	70	BAJO
Botica	015	70	BAJO
Farmacia	016	93	ALTO

Usuarios ($n_2 = 384$): se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo a los criterios de inclusión, solicitando la participación de los usuarios que acudían a los establecimientos farmacéuticos seleccionados.

3.5 Unidad de análisis

Estuvo conformada por cada uno de los establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca, que cumplieron con los criterios de inclusión, y, por cada uno de los usuarios que acudieron a los establecimientos farmacéuticos durante el año 2024.

3.6 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión de los establecimientos farmacéuticos

- Establecimientos farmacéuticos, como boticas y farmacias, que contaron con autorización sanitaria de funcionamiento por la autoridad sanitaria competente, durante el año 2024.
- Establecimientos farmacéuticos que contaron con director técnico y que éste, tenga registro en el sistema de información de establecimientos farmacéuticos.

Criterios de exclusión de los establecimientos farmacéuticos

- Establecimientos farmacéuticos, informales o clandestinos.
- Establecimientos farmacéuticos, tipo droguerías y almacenes.

Criterios de inclusión de los usuarios

- Usuarios mayores de 18 años, capaces de proporcionar su consentimiento informado.
- Usuarios de ambos sexos.
- Personas que acudieron a establecimientos farmacéuticos en el distrito de Cajamarca.

Criterios de exclusión de los usuarios

- Personas con incapacidad para proporcionar consentimiento.
- Personas que no desearon participar.

3.7 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

3.7.1 Cuestionario para EE. FF (Anexo 01)

Compuesto por 30 afirmaciones relacionadas al cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF), que fue aplicado a los químicos farmacéuticos o responsables de la farmacia o botica, dividido en 6 secciones tales como: gestión de la calidad; gestión de medicamentos; dispensación de medicamentos; recursos humanos; infraestructura y equipamiento; farmacovigilancia. Para la elaboración del cuestionario, se tomó como guía la R.M N° 554-2022-MINSA (1), la misma que fue modificada por la autora de acuerdo a los requerimientos del trabajo de investigación.

Análisis para el nivel de cumplimiento de BPOF

Para establecer el nivel de cumplimiento general de las BPOF se calculó el porcentaje promedio basado en los resultados nominales obtenidos por cada indicador y que es igual a: sumatoria de indicadores (si=1; no=0) por 100, dividido entre el número total de indicadores. Siendo que:

- Nivel de cumplimiento bajo: Menos del 70% de los indicadores cumplen con los estándares.
- Nivel de cumplimiento medio: Entre el 70% y el 90% de los indicadores cumplen con los estándares.
- Nivel de cumplimiento alto: Más del 90% de los indicadores cumplen con los estándares.

3.7.2 Cuestionario de satisfacción (Anexo 02)

Contiene 30 preguntas relacionadas a la satisfacción del usuario, elaborada por la autora de la tesis, tomando en cuenta el marco teórico. De las preguntas; cinco, corresponden a los datos sociodemográficos, y; las otras 25 se han dividido en cinco dimensiones: atención al cliente, información sobre medicamentos, comodidad de las instalaciones; tiempo de espera y precios. Para la valoración de la satisfacción de los usuarios, se valoró, a través de la escala tipo Likert, tomando en cuenta los siguientes valores: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Neutral = 3; De acuerdo = 4; Totalmente de acuerdo = 5 (40).

El cuestionario de satisfacción fue elaborado tomando como base la **Escala de Likert**, herramienta ampliamente utilizada para medir actitudes, opiniones o niveles de satisfacción, y desarrollada por el psicólogo estadounidense **Rensis Likert** en **1932**, y que se constituye en una forma práctica y estandarizada de medir la satisfacción (48).

Análisis para el nivel de satisfacción

Luego de la valoración, se obtuvo como resultados el cálculo de puntuaciones: Para cada participante, se sumaron las puntuaciones de las respuestas dentro de cada dimensión, dando una puntuación total por dimensión:

Muy insatisfecho = 1-5 puntos

Insatisfecho = 6-10 puntos

Indiferente = 11-15 puntos

Satisfecho = 16-20 puntos

Muy satisfecho = 21-25 puntos.

3.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

El cuestionario (Anexo 05), fue sometido al criterio de tres profesionales químicos farmacéuticos expertos, altamente calificados, de amplia trayectoria, reconocidos por su excelencia académica, experiencia en investigación y compromiso con las buenas prácticas farmacéuticas; quienes realizaron una revisión exhaustiva del contenido, garantizando su rigor científico, coherencia técnica y adecuación a la normativa vigente. Su participación no solo aporta solidez y credibilidad al documento, sino que asegura que la información presentada sea precisa, actualizada y útil para los profesionales del sector, contribuyendo así al fortalecimiento del conocimiento y a la mejora continua de la práctica farmacéutica.

Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto, para ambos cuestionarios, para el instrumento de BPOF, en 10 EE.FF, y se utilizó la prueba de Coeficiente Alfa de Cronbach KR-20, por ser cuestionario de preguntas dicotómicas, la estadística de fiabilidad fue de 0.746 (Anexo N°06); y para el instrumento de satisfacción, se aplicó a 20 usuarios, cuya prueba de Alfa de Cronbach, estableció una estadística de fiabilidad de 0.899, que permitió evaluar la consistencia interna de las preguntas (Anexo 07).

3.9 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el de procesamiento de datos, se usó una matriz de codificación que mostró cómo se relacionan los diferentes ítems o categorías con las respuestas de cada participante, con el uso del software estadístico avanzado SPSS V_26 y se aplicó: análisis estadísticos descriptivos, y de dispersión para resumir y describir las características principales; así también, se realizó un análisis de frecuencias y análisis de correlación para evaluar y comparar el nivel de satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos con características de cumplimiento o no de buenas prácticas de oficina farmacéutica.

Para la contrastación de la hipótesis la prueba estadística utilizada fue Chi-cuadrado, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$.

3.10 Criterios éticos

El presente estudio sobre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica y su relación con el nivel de satisfacción del usuario en establecimientos farmacéuticos del distrito de Cajamarca fue desarrollado con estricto apego a principios éticos de investigación. Se priorizó en todo momento la protección de los derechos, la dignidad y el bienestar de los participantes.

Antes de su inclusión en el estudio, se solicitó a cada participante su consentimiento informado, explicándoles de manera clara y comprensible los objetivos de la investigación, los procedimientos involucrados, así como los posibles riesgos y beneficios de su participación. La participación fue completamente voluntaria y los participantes tuvieron la libertad de retirarse del estudio en cualquier momento, sin repercusiones.

Asimismo, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de la información recolectada, asegurando que los datos personales no fueran divulgados ni utilizados con fines ajenos a la investigación. Todos los datos fueron tratados conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos personales.

El protocolo de investigación fue sometido a evaluación y obtuvo la aprobación de un comité de ética institucional, lo cual garantiza que el diseño, desarrollo y análisis del estudio se ajustaron a los estándares éticos nacionales e internacionales establecidos para investigaciones con seres humanos (43).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024

Características sociodemográficas		N°	%
EDAD	18-29 años	124	32,29
	30-39 años	143	37,24
	40-49 años	74	19,27
	50-59 años	31	8,07
	60 a más años	12	3,13
SEXO	Hombre	250	65,10
	Mujer	134	34,90
ESTADO CIVIL	Soltero	70	18,23
	Casado	92	23,96
	Divorciado	6	1,56
	Conviviente	211	54,95
	Viudo	5	1,30
NIVEL DE EDUCACIÓN	Sin instrucción	1	0,26
	Primaria incompleta	3	0,78
	Primaria completa	2	0,52
	Secundaria incompleta	8	2,08
	Secundaria completa	51	13,28
	Educación técnica completa	65	16,93
	Educación superior incompleta	40	10,42
	Educación superior completa	214	55,73
OCUPACIÓN	Estudiante	20	5,21
	Empleado dependiente	194	50,52
	Desempleado	79	20,57
	Independiente	86	22,40
	Jubilado	5	1,30
Total		384	100,00

En la tabla 1, se muestra las características sociodemográficas, de los usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca. Respecto a la edad se observa que, de los 384 usuarios encuestados, la mayor proporción se encuentra en el rango de 30-39 años, representando el 37,24% del total, seguido del grupo de 18-29 años con un 32,29%. Los usuarios de 40-49 años constituyen el 19,27% de la muestra, y los usuarios de 50-59 años representan el 8,07% del total; mientras que los de 60 años o más son el grupo más pequeño, con un 3,13%.

En lo que a sexo concierne, el 65,10% de los usuarios son varones, mientras que el 34,90% son mujeres. En lo referente al estado civil, la mayoría de los usuarios se identifican como convivientes, representando el 54,95% del total, seguidos de aquellos que están casados, con un 23,96%, y de los solteros, que constituyen el 18,23%. Los grupos de divorciados y viudos tienen la menor representación, con un 1,56% y 1,30%, respectivamente. Estos datos reflejan que la mayoría de los usuarios de estos establecimientos tienen una relación de convivencia.

En cuanto a nivel educativo se refleja que la mayoría de los usuarios poseen un nivel educativo alto, siendo el grupo más representativo aquellos con educación superior completa con 55,73%. En segundo lugar, se encuentran los usuarios con educación técnica completa con 16,93%, seguidos por los que cuentan con educación superior incompleta con 10,42% y secundaria completa con el 13,28%. Los niveles de instrucción más bajos, tales como sin instrucción 0,26% y primaria incompleta 0,78%, presentan una proporción muy reducida. Esto evidencia que los usuarios de estos servicios tienen, en su mayoría, un nivel educativo medio alto.

En lo que corresponde a la ocupación, el grupo mayoritario está compuesto por empleados dependientes, quienes representan el 50,52% del total. Los empleados independientes constituyen el 22,40% y los desempleados el 20,57%. Los estudiantes y jubilados tienen una participación menor, con un 5,21% y 1,30%, respectivamente. Estos datos indican que la mayoría de los usuarios que acuden a estos establecimientos tienen una ocupación laboral o trabajan de forma independiente.

Tabla 1. Cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF), en establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024

Nivel de cumplimiento	N°	%
Nivel de cumplimiento bajo	6	37,50
Nivel de cumplimiento medio	8	50,00
Nivel de cumplimiento alto	2	12,50
Total	16	100,00

En la tabla 2 se presenta el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficinas farmacéuticas (BPOF) en establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca en el año 2024. La mitad de los establecimientos 50,00%, tienen un nivel de cumplimiento medio, encuestando a 192 usuarios; seguido por un 37,50% con nivel de cumplimiento bajo, 144 usuarios encuetados. Solo el 12,50% de los establecimientos alcanzan un nivel de cumplimiento alto, en los que se encuestó a 48 usuarios. Esto sugiere que una parte significativa de los establecimientos cumple parcialmente con los estándares de buenas prácticas, mientras que pocos alcanzan un nivel óptimo de cumplimiento.

Tabla 2. Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica -BPOF, por dimensiones, de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024

Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica	Nivel de cumplimiento			Total
	Nivel de cumplimiento bajo	Nivel de cumplimiento medio	Nivel de cumplimiento alto	
	%	%	%	
Gestión de la Calidad	26,50	48,75	5,00	80,00
	11,25	1,25	7,50	20,00
Gestión de Medicamentos	31,3	48,75	10,00	90,00
	7,5	1,25	1,25	10,00
Dispensación de Medicamentos	20,00	27,50	8,75	56,25
	17,50	22,50	3,75	43,75
Recursos Humanos	25,00	31,25	21,25	77,50
	12,50	6,25	3,75	22,50
Infraestructura y Equipamiento	26,25	37,50	10,00	73,75
	11,25	12,50	2,50	26,25
Farmacovigilancia	22,50	38,75	7,50	68,75
	15,00	11,25	5,00	31,25
Total	37,50	50,00	12,50	100,00

En la tabla 3 se detalla el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF) en establecimientos farmacéuticos privados de Cajamarca en 2024, desglosado por dimensiones clave, los resultados se distribuyen en niveles de cumplimiento bajo, medio y alto, destacándose las siguientes observaciones: Gestión de la Calidad el 80,00% de los establecimientos cumplen con esta dimensión, predominando el nivel medio con 48,75%, seguido del bajo con 26,50%. Solo el 5,00% alcanza un nivel alto, evidenciando oportunidades para fortalecer procesos como auditorías internas y gestión de procedimientos operativos. Gestión de Medicamentos: El 90,00% de los establecimientos cumplen con esta dimensión, con un 48,75% en nivel medio y un 10,00% en nivel alto.

La rotación, almacenamiento adecuado y diseño de medicamentos vencidos presentan buen desempeño general, pero el nivel bajo aún representa el 31,3%. Dispensación de Medicamentos: El 56,25% de los establecimientos cumplen con esta dimensión, destacándose el nivel medio con 27,50% y el bajo con 20,00%. Un 43,75% no cumple, indicando serias deficiencias en prácticas críticas como la verificación de prescripciones y la información clara al usuario. Recursos Humanos: el 77,50% de los establecimientos cumplen con esta dimensión, con un 31,25% en nivel medio y un 21,25% en nivel alto. Sin embargo, un 22,50% no cumple, lo que señala deficiencias en protocolos de atención y capacitación continua. Infraestructura y Equipamiento: el 73,75% de los establecimientos cumplen, predominando el nivel medio con 37,50%. Solo el 10,00% alcanza un nivel alto, reflejando oportunidades de mejora en equipamiento y mantenimiento.

En cuanto a Farmacovigilancia, se encontró que 68,75% de los establecimientos cumplen, con mayor representación en nivel medio con 38,75%. Un 31,25% no cumple, destacando deficiencias en la notificación de reacciones adversas y la comunicación al usuario.

Tabla 3. Nivel de satisfacción con la atención recibida en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024

Nivel de satisfacción	N°	%
Muy insatisfecho	98	25,52%
Insatisfecho	41	10,68%
Neutral	80	20,83%
Satisfecho	90	23,44%
Muy Satisfecho	75	19,53%
Total	384	100%

En la tabla 4 se observa el nivel de satisfacción a nivel general de los usuarios de establecimientos farmacéuticos privados en el distrito de Cajamarca en el año 2024. Un 25,52% de los usuarios reporta estar muy insatisfecho, y un 10,68% se considera insatisfecho, lo que suma un total del 36,20% de usuarios con una experiencia negativa.

Un 20,83% de los usuarios se mantiene en un estado neutral respecto a su satisfacción. En el lado positivo, el 23,44% de los usuarios se declara satisfecho, mientras que el 19,53% se encuentra muy satisfecho, sumando un 42,97% de usuarios con un nivel de satisfacción favorable.

Tabla 4. Nivel de satisfacción, por dimensiones, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024

Nivel de Satisfacción	Dimensiones				
	Atención al Cliente	Información sobre Medicamentos	Comodidad de las Instalaciones	Tiempo de Espera	Precios
Muy insatisfecho	23,44%	24,74%	24,48%	24,22%	23,18%
Insatisfecho	8,85%	14,06%	8,59%	9,64%	12,76%
Neutral	7,81%	13,80%	10,16%	10,42%	13,28%
Satisfecho	29,17%	21,61%	29,17%	29,17%	27,60%
Muy Satisfecho	30,73%	25,78%	27,60%	26,56%	23,18%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

En la tabla 5 se muestra el nivel de satisfacción de los usuarios según dimensiones, consideradas en el instrumento de investigación, mostrando lo siguiente; en cuanto a la dimensión de atención al cliente en establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca en 2024. Se observa que un 23,44% de los usuarios se encuentra muy insatisfecho y un 8,85% insatisfecho, sumando un 32,29% de insatisfacción. Por otro lado, un 7,81% de los usuarios reporta una percepción neutral. En cuanto a la satisfacción positiva, el 29,17% de los usuarios se declara satisfecho y el 30,73% muy satisfecho, acumulando un 59,90% de usuarios con una experiencia favorable en esta dimensión.

En la dimensión información sobre medicamentos, se observa que el 24,74% de los usuarios está muy insatisfecho y un 14,06 % se siente insatisfecho, totalizando un 38,80% de usuarios insatisfechos con la información recibida sobre medicamentos. Un 13,80% de los usuarios se mostró neutral al respecto. En cuanto a los niveles de satisfacción positiva, el 21,61% de los usuarios se declara satisfecho y el 25,78% muy satisfecho, alcanzando un 47,39% de satisfacción en general en esta dimensión.

En la dimensión comodidad de las instalaciones, se observa que el 24,48% de los usuarios está muy insatisfecho y el 8,59% se encuentra insatisfecho, sumando un 33,07% de insatisfacción. Un 10,16% de los usuarios manifestó una percepción neutral respecto a la comodidad de las instalaciones. En el otro extremo, el 29,17% de los

usuarios se declara satisfecho y el 27,60% está muy satisfecho, alcanzando un 56,77% de satisfacción en esta dimensión. En la dimensión tiempo de espera, un 24,22% de los usuarios se encuentra muy insatisfecho con el tiempo de espera, y un 9,64% está insatisfecho, lo que suma un 33,85% de insatisfacción.

El 10,42% de los usuarios expresó una opinión neutral sobre el tiempo de espera. En el extremo positivo, el 29,17% de los encuestados se declara satisfecho, mientras que el 26,56% está muy satisfecho, alcanzando un 55,73% de satisfacción en esta dimensión. Con respecto a la dimensión precios, un 23,18% de los encuestados se muestra muy insatisfecho con los precios, mientras que un 12,76% está insatisfecho, sumando una insatisfacción total del 35,94%. El 13,28% de los usuarios mantiene una postura neutral respecto a los precios. En el lado positivo, el 27,60% de los encuestados está satisfecho y otro 23,18% se muestra muy satisfecho, alcanzando una satisfacción competitiva del 50,78%.

Tabla 5. Relación entre el nivel de cumplimiento de BPOF y el nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos del distrito de Cajamarca, 2024

Nivel de satisfacción de usuarios de EEFF	Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF)							
	Nivel de cumplimiento bajo		Nivel de cumplimiento medio		Nivel de cumplimiento alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy insatisfecho	40	10,42%	50	13,02%	8	2,08%	98	25,52%
Insatisfecho	25	6,51%	11	2,86%	5	1,30%	41	10,68%
Neutral	37	9,64%	38	9,90%	5	1,30%	80	20,83%
Satisfecho	30	7,81%	51	13,28%	9	2,34%	90	23,44%
Muy Satisfecho	12	3,13%	42	10,94%	21	5,47%	75	19,53%
Total	144	37,50%	192	50,00%	48	12,50%	384	100,00%

Chi-cuadrado: 42,313 g.l.= 8 p= 0,000

En la tabla 6 se observa que la mayoría de los usuarios "Muy insatisfechos" con 25,52%, corresponden a establecimientos con niveles de cumplimiento medio con 13,02% y bajo con 10,42%. Esto sugiere que las deficiencias en el cumplimiento de las BPOF tienen un impacto negativo en la percepción de satisfacción de los usuarios, especialmente cuando el cumplimiento no alcanza un nivel alto. Por otro lado, los usuarios "Satisfechos" y "Muy satisfechos" con 42,97% en total, se distribuyen principalmente entre establecimientos con cumplimiento medio 24,22% y, en menor proporción, en establecimientos con cumplimiento bajo con 10,94% o alto con 7,81%.

Es relevante destacar que, aunque los establecimientos con un nivel de cumplimiento alto solo representan el 12,50% del total, contribuyen con una proporción significativa de usuarios satisfechos y muy satisfechos, lo que refuerza la importancia de cumplir cabalmente con las BPOF para mejorar la percepción de los usuarios. Se muestra que los establecimientos con niveles de cumplimiento medio con 50,00%, concentran tanto usuarios insatisfechos como satisfechos, reflejando que un cumplimiento parcial de las BPOF garantiza altos niveles de satisfacción. Además, los resultados de la prueba del Chi-cuadrado con 95% de confiabilidad indica que existe una relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre el nivel de cumplimiento de las BPOF y la satisfacción de los usuarios en este contexto, lo que indica que cuando el nivel de cumplimiento de las BPOF es alto los usuarios mayormente están satisfechos, y cuando el nivel de cumplimiento de las BPOF es bajo los usuarios mayormente están insatisfechos.

Estos resultados, confirman la hipótesis de investigación, la cual establece que, el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica, está relacionado con el nivel satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

Tabla 6. Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024

Dimensiones de Satisfacción del Usuario	Nivel de satisfacción	Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF)								valor de p
		Nivel de cumplimiento bajo		Nivel de cumplimiento medio		Nivel de cumplimiento alto		Total		
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Atención al Cliente	Muy insatisfecho	24	6,25%	48	12,50%	18	4,69%	90	23,44%	0,036
	Insatisfecho	14	3,65%	15	3,91%	5	1,30%	34	8,85%	
	Neutral	14	3,65%	10	2,60%	6	1,56%	30	7,81%	
	Satisfecho	49	12,76%	54	14,06%	9	2,34%	112	29,17%	
	Muy Satisfecho	43	11,20%	65	16,93%	10	2,60%	118	30,73%	
Información sobre Medicamentos	Muy insatisfecho	28	7,29%	49	12,76%	18	4,69%	95	24,74%	0,319
	Insatisfecho	20	5,21%	26	6,77%	8	2,08%	54	14,06%	
	Neutral	21	5,47%	25	6,51%	7	1,82%	53	13,80%	
	Satisfecho	35	9,11%	43	11,20%	5	1,30%	83	21,61%	
	Muy Satisfecho	40	10,42%	49	12,76%	10	2,60%	99	25,78%	
Comodidad de las Instalaciones	Muy insatisfecho	25	6,51%	50	13,02%	19	4,95%	94	24,48%	0,005
	Insatisfecho	15	3,91%	16	4,17%	2	0,52%	33	8,59%	
	Neutral	16	4,17%	14	3,65%	9	2,34%	39	10,16%	
	Satisfecho	52	13,54%	52	13,54%	8	2,08%	112	29,17%	
	Muy Satisfecho	36	9,38%	60	15,63%	10	2,60%	106	27,60%	
Tiempo de Espera	Muy insatisfecho	25	6,51%	51	13,28%	17	4,43%	93	24,22%	0,009
	Insatisfecho	13	3,39%	18	4,69%	6	1,56%	37	9,64%	
	Neutral	25	6,51%	10	2,60%	5	1,30%	40	10,42%	
	Satisfecho	44	11,46%	59	15,36%	9	2,34%	112	29,17%	
	Muy Satisfecho	37	9,64%	54	14,06%	11	2,86%	102	26,56%	
Precios	Muy insatisfecho	24	6,25%	50	13,02%	15	3,91%	89	23,18%	0,060
	Insatisfecho	20	5,21%	21	5,47%	8	2,08%	49	12,76%	
	Neutral	26	6,77%	17	4,43%	8	2,08%	51	13,28%	
	Satisfecho	43	11,20%	54	14,06%	9	2,34%	106	27,60%	
	Muy Satisfecho	31	8,07%	50	13,02%	8	2,08%	89	23,18%	
Total		144	37,50%	192	50,00%	48	12,50%	384	100,00%	

La tabla 7 analiza la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) en establecimientos farmacéuticos privados de Cajamarca en 2024. En la dimensión Atención al Cliente, el nivel de cumplimiento medio con 16,93% en "Muy Satisfecho" y 14,06% en "Satisfecho", muestra una mayor influencia en los usuarios satisfechos. Sin embargo, un nivel bajo de cumplimiento concentra un 6,25% de usuarios "Muy insatisfechos". El valor $p = 0,036$ indica una relación significativa, lo que sugiere que

mejoras en esta dimensión pueden impactar positivamente en la satisfacción. En la dimensión Comodidad de las Instalaciones, el cumplimiento medio destaca con un 15,63% de usuarios "Muy satisfechos" y un 13,54% "Satisfechos". Sin embargo, un nivel bajo de cumplimiento está relacionado con un 6,51% de usuarios "Muy insatisfechos". Esta dimensión también presenta una relación estadísticamente significativa ($p = 0,005$), resaltando su relevancia para la percepción del usuario. En contraste, la dimensión Precios tiene mayor dispersión en los niveles de satisfacción, con usuarios "Muy insatisfechos" con 13,02%, distribuidos en niveles de cumplimiento bajo y medio, y sin una relación estadísticamente significativa ($p = 0,060$).

En la dimensión Tiempo de Espera, el cumplimiento medio y alto muestran una mejor distribución en categorías positivas como "Muy satisfecho" con 14,06% y 2,86%, respectivamente. Sin embargo, el cumplimiento bajo se asocia a un porcentaje considerable de usuarios "Muy insatisfechos" con 6,51%. Este patrón presenta significancia estadística ($p = 0,009$), destacando la necesidad de optimizar los tiempos de atención. Estas observaciones muestran que, aunque las dimensiones relacionadas con los procesos de atención tienen un impacto más directo en la satisfacción, el cumplimiento alto en todas las dimensiones podría mejorar considerablemente la percepción del usuario en los establecimientos farmacéuticos. En la dimensión Información sobre Medicamentos, los usuarios "Muy Satisfechos" se concentran principalmente en establecimientos con cumplimiento medio con 12,76% y bajo con 10,42%, mientras que un 7,29% de usuarios "Muy insatisfechos" se asocia a un nivel bajo de cumplimiento. A pesar de que los niveles de satisfacción positiva son destacados, la falta de significancia estadística ($p = 0,319$) sugiere que esta dimensión, aunque importante, no tiene una influencia decisiva en la satisfacción a nivel general, lo que indica que otros factores también podrían estar interviniendo en la percepción del servicio.

Contrastación de la hipótesis

Para demostrar la hipótesis de la investigación se realizó el análisis inferencial mediante la prueba de hipótesis estadística Chi-Cuadrado, tomando en cuenta los siguientes pasos:

Prueba de hipótesis

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba estadística: Chi-cuadrado

Tabla 7. Prueba del Chi-cuadrado para contrastar la hipótesis

Prueba del Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica bilateral (p-valor)
Chi-cuadrado de Pearson	42,313	8	0,000*
N de casos válidos	384		

* $p < 0,05$

Criterios de decisión

Si p-valor es menor que nivel de significancia α ($p < 0,05$): se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Decisión estadística

Como: $p \leq 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa:

El nivel cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica se relaciona con el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

Conclusión:

De los resultados de la prueba de hipótesis se concluye que se cumple la hipótesis de investigación: El nivel cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica se relaciona con el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las **características sociodemográficas**, establecidas en la tabla 1, muestran mayor concentración de usuarios participantes con edad entre 18 y 39 años, (69,53%); lo que sugiere que los servicios farmacéuticos son más utilizados por adultos jóvenes y personas en etapa productiva. Esto puede estar asociado a que se tiene una mayor conciencia sobre el autocuidado y la atención en salud ambulatoria.

En cuanto a sexo, existe una marcada predominancia de usuarios varones (65,10%) este patrón puede deberse a factores laborales (mayor participación masculina en actividades urbanas), hábitos de salud diferentes ya sea por género o disponibilidad de tiempo. No obstante, en otros estudios es más común encontrar mayor asistencia femenina a servicios de salud, por lo que este resultado puede reflejar una característica particular de nuestro contexto local.

En estado civil, la mayoría de los usuarios mantienen relaciones de pareja estables, ya sea como convivientes o casados, ambos con un 78,91%. Esto podría influir en una mayor preocupación por el bienestar familiar y la adquisición de productos farmacéuticos para la familia. También está asociado al hecho de que adultos jóvenes y adultos mayores conforman la mayoría de la población encuestada.

El perfil educativo del usuario promedio es elevado. Más del 82% cuenta con educación superior o técnica completa, lo que podría correlacionarse con una mayor exigencia respecto a la calidad del servicio farmacéutico y una mejor comprensión de las recomendaciones de salud. También denota un acceso mayor a la información y probablemente una actitud más activa hacia el autocuidado.

La mayoría de los usuarios se encuentra laboralmente activo, ya sea en relación de dependencia o de forma independiente ambos haciendo un 72,92%. Esto puede explicar la prevalencia de usuarios en edades medias y también refleja un segmento de población con capacidad económica para acceder a servicios farmacéuticos privados. La baja participación de jubilados puede asociarse tanto a la menor población en esa edad como a una preferencia por establecimientos públicos, para hacer uso de algún seguro de salud (EsSalud, SIS) u otras opciones.

Por tanto, los usuarios de los establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca son mayoritariamente adultos jóvenes o de mediana edad, varones, con estudios superiores, en su mayoría convivientes y con empleo dependiente. Este perfil indica una población urbana activa, con un nivel educativo medio-alto y con capacidad adquisitiva, lo que puede influir positivamente en el nivel de exigencia respecto a las buenas prácticas de oficina farmacéutica y en su nivel de satisfacción como usuarios.

En cuanto al **cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica**, se evidencia cumplimiento generalizado en la mayoría de las dimensiones evaluadas, especialmente en "Gestión de Medicamentos" y "Gestión de la Calidad"; dimensiones que se asocian a procedimientos operativos estándar de funcionamiento del establecimiento farmacéutico, y manejo adecuado del ciclo de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (producción, distribución y uso).

Sin embargo, las áreas de "Dispensación de Medicamentos", "Recursos Humanos", "Infraestructura y Equipamiento" y "Farmacovigilancia", presentan deficiencias notables en los niveles bajos y medios de cumplimiento. Estas debilidades, se pueden reflejar, ya que en el distrito de Cajamarca, se conoce que la mayoría de los establecimientos farmacéuticos, tienen deficiencias en cuanto a la permanencia del profesional Químico Farmacéutico durante el horario de funcionamiento del establecimiento farmacéutico, lo que muestra claramente, la urgencia de corregir con la finalidad de garantizar que las buenas prácticas de dispensación se cumplan de acuerdo a la normatividad y se garantice que los usuarios adquieran su medicamento de acuerdo a la indicación del profesional de la salud, en la cantidad y dosis correcta.

Contrastando con los antecedentes se observa que en el estudio de Quispe (2021), realizado en Lima, evidencia un bajo cumplimiento de los lineamientos establecidos para la certificación de buenas prácticas en oficinas farmacéuticas. Este hallazgo respalda los resultados de la investigación, en la que se encontró una relación significativa entre el cumplimiento de dichas buenas prácticas de oficina farmacéutica y la satisfacción del usuario. La limitada adherencia a los estándares en aspectos clave como el almacenamiento, el desempeño del personal y la infraestructura, sugiere que estas deficiencias podrían traducirse en experiencias de insatisfacción para los usuarios, afectando la calidad percibida del servicio farmacéutico (15).

En cuanto a recursos humanos se debe garantizar que el personal que debe atender en un establecimiento farmacéutico, debe tener acreditación correspondiente como es contar con título profesional de Químico Farmacéutico y Técnico en Farmacia, también se debe contar con el equipamiento que asegure el cuidado de los PF, DM y PS (anaqueles, tarimas, termohigrómetros, cadena de frío, extintores, entre otros) y el personal demostrar conocimiento necesario, para reportar las reacciones adversas a medicamentos, si se presentara algún caso; lo que pone de manifiesto la necesidad de implementar estrategias específicas para mejorar las buenas prácticas relacionadas a dispensación, almacenamiento y farmacovigilancia y, de ser el caso de distribución y transporte, si el establecimiento cuenta con dicho servicio, garantizando que los productos que pueden trasladarse, lleguen al usuario en las condiciones técnico sanitarias correspondientes; y de seguimiento farmacoterapéutico siempre y cuando el establecimiento brinde ese tipo de servicio (seguimiento del tratamiento con registros de adherencia al tratamiento y registro de resultados obtenidos).

Contrastando con los antecedentes se puede determinar que, en el contexto local, el estudio realizado por Cabanillas (2022) en Cajamarca evaluó el cumplimiento de las BPOF en una farmacia, identificando niveles variados de implementación según distintas áreas, con especial debilidad en farmacovigilancia. Este estudio aporta evidencia valiosa para la investigación, ya que permite vincular cómo el nivel de cumplimiento de estas prácticas podría estar influyendo en la percepción y satisfacción del usuario (18).

El análisis de la **satisfacción de los usuarios** en establecimientos farmacéuticos privados en el distrito de Cajamarca revela una situación de equilibrio entre satisfacción e insatisfacción, con una marcada polarización en las percepciones de los usuarios. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 25,52% de los encuestados se declaró “Muy Insatisfecho” con los servicios recibidos, mientras que un 23,44% se demostró “Satisfecho” y un 19,53% manifestó estar “Muy Satisfecho”. Estos datos sugieren una división significativa en la percepción de los servicios farmacéuticos, con casi la mitad de los usuarios en los extremos de la satisfacción (es decir, entre “Muy Insatisfecho” y “Muy Satisfecho”), mientras que el otro 45,00% se encuentra en las categorías intermedias de “Insatisfecho” con 10,68% y “Neutral” con 20,83%.

La tendencia hacia una alta proporción de usuarios insatisfechos (alrededor de un 36,2% al sumar las categorías de “Muy Insatisfecho” e “Insatisfecho”) indica la presencia de áreas con deficiencias que afectan la experiencia de los usuarios en estos

establecimientos. Este nivel de insatisfacción podría estar vinculado a factores internos, como la no presencia del personal profesional químico farmacéutico, la débil capacitación del personal y algunas deficiencias de la calidad de los procesos de atención, así como a factores externos, como la competencia en el mercado y la relación costo-beneficio percibida por los usuarios. Es imperativo, entonces, que los establecimientos farmacéuticos identifiquen y comprendan estos puntos débiles para implementar mejoras efectivas.

En cuanto al análisis de las dimensiones de satisfacción, cada una de las dimensiones evaluadas —"Atención al Cliente", "Información sobre Medicamentos", "Comodidad de las Instalaciones", "Tiempo de Espera" y "Precios"— arroja resultados que reflejan aspectos específicos de la experiencia del usuario en los establecimientos farmacéuticos. A continuación, se detallan los hallazgos más relevantes en cada dimensión.

En atención al cliente, esta dimensión mostró altos niveles de satisfacción, con un 29,17% de los encuestados indicándose como "Satisfecho" y un 30,73% como "Muy Satisfecho". Estos resultados posicionan la atención al cliente como una de las fortalezas de los establecimientos. La alta valoración en esta dimensión indica que los usuarios encuentran en el personal de farmacia o botica una actitud positiva y un trato adecuado. La capacitación en habilidades de comunicación y servicio al cliente parece estar surtiendo efecto, ya que los usuarios valoran favorablemente este aspecto.

En información de medicamentos, en esta dimensión, la satisfacción es menor que en la atención al cliente, con un 21,61% de usuarios "Satisfechos" y un 25,78% "Muy Satisfechos". Aunque estos porcentajes son positivos, la presencia de un 24,74% de usuarios "Muy Insatisfechos" indica que existe un margen considerable de mejora. La adecuada comunicación de información sobre medicamentos es clave para la adherencia y el uso correcto de los tratamientos. Por lo tanto, el reto para los establecimientos farmacéuticos radica en fortalecer la capacitación del personal para brindar explicaciones claras (cómo tomar los medicamentos, cómo almacenarlos en casa, y si se presenta alguna reacción adversa, reportarlo) y detalladas sobre el uso de los PF, DM y PS.

Contrastando con los antecedentes se puede determinar que, los hallazgos de Asencios M, Et-al (2022) en Surco, donde el conocimiento del Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica está significativamente relacionado con su cumplimiento, subrayan la relevancia de la capacitación y sensibilización del personal. En Cajamarca, los altos niveles de satisfacción en la dimensión de "Atención al Cliente" podrían atribuirse a esfuerzos puntuales en formación del personal, aunque aún existen oportunidades de mejora en áreas como "Información sobre Medicamentos" y "Farmacovigilancia" (16).

La satisfacción en la comodidad de las instalaciones está dividida. Aproximadamente el 27,60% de los usuarios reporta estar "Muy Satisfecho", mientras que un 24,48% se muestra "Muy Insatisfecho". Esto sugiere que la percepción sobre la comodidad de las instalaciones es dispar y puede depender de factores como la infraestructura, (ambientes muy pequeños), el espacio disponible y el ambiente (hacinamiento, poca ventilación e iluminación, falta de orden y limpieza). Las farmacias y boticas deben considerar inversiones en la mejora del ambiente físico y la comodidad de sus espacios (limpieza, orden, señalización de áreas, distribución ordenada de productos, iluminación y ventilación adecuada), ya que una infraestructura inadecuada podría disuadir a los usuarios de regresar.

Asimismo, en el ámbito nacional la investigación de Landeo (2022) en Chincha reporta que solo el 20% de los establecimientos farmacéuticos cumple de manera óptima con las BPOF, lo cual concuerda con la percepción de insatisfacción detectada en esta investigación, especialmente en las dimensiones de "Comodidad de las Instalaciones" y "Precios". Sin embargo, la existencia de un cumplimiento parcial en el 50% de los establecimientos en Chincha sugiere que los problemas en la implementación de las BPOF son generalizados en el país.

El tiempo de espera es otra dimensión con altos niveles de satisfacción, con un 29,17% de usuarios "Satisfechos" y un 26,56% "Muy Satisfechos". Estos resultados reflejan una gestión eficiente del tiempo de atención, lo cual es fundamental en un servicio que en muchos casos responde a necesidades inmediatas. La capacidad de ofrecer una atención rápida es una ventaja competitiva para los establecimientos, dado que el tiempo de espera está directamente relacionado con la satisfacción del cliente.

La investigación de Lozano (2022) en la botica Luxury de Cajamarca muestra una relación significativa entre calidad en la atención farmacéutica y satisfacción del usuario, con una correlación moderada ($Rho=0.534$). Estos resultados coinciden con los hallazgos actuales, donde "Atención al Cliente" y "Tiempo de Espera" fueron dimensiones mejor valoradas. Sin embargo, el enfoque en un único establecimiento farmacéutico en el estudio de Lozano limita las comparaciones más amplias con la diversidad de establecimientos evaluados en la presente investigación (19).

Los precios representan una dimensión que genera percepciones más diversas. Un 23,18% de los usuarios reporta estar "Muy Insatisfecho", y solo un 27,60% se muestra "Satisfecho". Estos resultados sugieren que, aunque algunos usuarios consideran los precios razonables, hay una proporción significativa que los percibe como elevados. Dado que el costo de los medicamentos y servicios de salud es un factor determinante en la accesibilidad, los establecimientos deben evaluar si es posible ajustar sus políticas de precios o brindar alternativas que mejoren la percepción de valor por parte del usuario.

Por tanto, el estudio comparativo de Fernández, M, et al. (2021) entre España y Ecuador señaló cómo la ausencia de un profesional farmacéutico en algunos países de Latinoamérica resulta en un enfoque comercial que afecta el desempeño de las farmacias comunitarias. Esto se refleja en los resultados obtenidos en Cajamarca, donde los usuarios presentan mayor insatisfacción en cuanto a precios, posiblemente debido a que no existe regulación de precios en nuestro país, solo hay un aplicativo en donde cada establecimiento farmacéutico está obligado a reportar sus precios, más no hay un control de los mismos (13).

En el ámbito internacional, la investigación de Parada, C, et al. (2020) en Colombia destaca la importancia de la inspección, vigilancia y control liderada por profesionales calificados para garantizar servicios de calidad en farmacias. En comparación, aunque la satisfacción a nivel general en Cajamarca refleja áreas de mejora en aspectos como "Información sobre Medicamentos" y "Precios", los establecimientos farmacéuticos locales carecen de un enfoque consolidado en la implementación sistemática de la inspección y control, lo que podría influir negativamente en la percepción de calidad por parte de los usuarios (12).

A nivel nacional, el estudio realizado por López (2021) en Lima, Perú, proporciona un contexto valioso sobre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica en boticas que reciben asesoría, identificando que una gran parte de estas se encuentran en niveles moderados o bajos de cumplimiento. Esta información resulta relevante para mi investigación, la cual concluyó que existe una relación significativa entre el cumplimiento de las BPOF y la satisfacción del usuario. Esto valida la necesidad de intervenciones estratégicas que fortalezcan las buenas prácticas, ya que su efecto va más allá del cumplimiento técnico y se traduce en un mejor servicio y mayor satisfacción del paciente (14).

Finalmente, aunque las investigaciones nacionales e internacionales destacan avances en la calidad de los servicios farmacéuticos, también revelan desafíos comunes en el cumplimiento de BPOF y la satisfacción del usuario. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de fortalecer la implementación de normativas, capacitar al personal y mejorar los servicios ofrecidos, alineando así las prácticas locales con estándares internacionales de calidad en la atención farmacéutica.

CONCLUSIONES

1. Las características sociodemográficas de los usuarios de establecimientos farmacéuticos, mostraron que la mayoría pertenecen al grupo etario de 30-39 años; con predominio del sexo masculino; estado civil de convivientes; nivel educativo alto, siendo el grupo más representativo aquellos con educación superior completa; finalmente, en ocupación el grupo mayoritario estuvo compuesto por empleados dependientes.
2. En el cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica predominó el nivel medio en la mitad de establecimientos, seguido del nivel bajo, y; solo dos establecimientos farmacéuticos cumplieron dichas normas.
3. El nivel de cumplimiento de las buenas prácticas presenta avances importantes en la gestión de medicamentos y de la calidad. Sin embargo, persisten desafíos significativos en dimensiones como la dispensación de medicamentos y farmacovigilancia.
4. En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios, una proporción significativa expresa una experiencia negativa, distribuyéndose entre quienes se sienten muy insatisfechos e insatisfechos. Por otro lado, una cantidad ligeramente mayor manifiesta una percepción favorable, agrupando tanto a los usuarios satisfechos como a los muy satisfechos.
5. Aunque existen niveles de insatisfacción en dimensiones como, información de medicamentos, y tiempo de espera, la mayoría de los usuarios se muestran satisfechos, especialmente con la atención al cliente y la comodidad de las instalaciones; sin embargo, los precios destacan en la dimensión con menor valoración.
6. Se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca, lo que confirma la hipótesis de investigación.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

A las autoridades sanitarias (DIRIS/DIRESA, DIGEMID)

Fortalecer las acciones de vigilancia, supervisión y fiscalización para asegurar el cumplimiento efectivo de las BPOF en todos los establecimientos farmacéuticos privados de Cajamarca, implementando mecanismos que incentiven la mejora continua, diseñando estrategias para elevar la calidad del servicio farmacéutico y sancionar el incumplimiento recurrente.

A los propietarios y representantes legales de establecimientos farmacéuticos

Invertir en la capacitación continua del personal farmacéutico y técnico, así como en la adecuación de la infraestructura y procesos, para garantizar la plena implementación de las buenas prácticas de oficina farmacéutica, reconociendo que esto impacta directamente en la satisfacción y fidelización de los usuarios.

A la academia (Universidades y Escuelas de Farmacia y Bioquímica)

Reforzar en los planes de estudio la importancia práctica de las BPOF y su vínculo directo con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Fomentar investigaciones que profundicen en qué aspectos específicos de las BPOF tienen mayor impacto en la percepción del usuario en contextos locales.

Al Colegio Químico Farmacéutico Departamental

Desarrollar programas de educación continua y certificación voluntaria centrados en la excelencia en BPOF, promoviendo una cultura de calidad y buenas prácticas entre sus afiliados que operan en el sector privado.

A las asociaciones de consumidores

Se recomienda implementar campañas de información dirigidas a la población en general, con el objetivo de dar a conocer qué implica un servicio farmacéutico de calidad conforme a las Buenas Prácticas de Oficina de Farmacia (BPOF) y cuáles son los derechos de los usuarios. Estas campañas deben fomentar el empoderamiento

ciudadano, promoviendo la capacidad de los consumidores para reconocer, valorar y exigir servicios farmacéuticos que cumplan con altos estándares de calidad y seguridad, así como incorporar la opinión del usuario en la mejora de los servicios farmacéuticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. de Salud M. *Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica: RM N.º 554-2022-SA*. Lima-Perú.: Ministerio de Salud; 2022, disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/3302257-554-2022-minsa>.
2. de la Salud. OM. Mejor acceso a los medicamentos genéricos Disponible en: <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/better-access-to-generic-medicines>.
3. Parinyarux P YK. Satisfacción de los clientes hacia las instalaciones y servicios de farmacia según el estándar de buenas prácticas farmacéuticas en Tailandia. Granada. 2022.
4. Pérez-Cárdenas CI, et al. Evaluación del cumplimiento de las BPF en farmacias comunitarias en América Latina. *Rev Panam Salud Publica*. 2020.
5. Yotsombut K PP. Servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud: insatisfacción entre usuarios, gestores y farmacéuticos. *Braz J Pharm Ciencias*. Brasil-2022.
6. Videnza Consultores. Estudio sobre el abastecimiento de medicamentos en el Perú. Lima: Videnza Consultores; 2023. Disponible en: https://videnzaconsultores.org/el-abastecimiento-de-medicamentos-en-el-peru-retos-y-oportunidades/?utm_source=chatgpt.com.
7. Sánchez LA. *Reporte del mercado de comercialización minorista de medicamentos en clínicas*. INDECOPI; 2021 mayo. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2153419/Reporte%20de%20mercado%20de%20comercializacion%20de%20medicamentos%20en%20clinicas>
8. de Salud M. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. Boletín de establecimientos farmacéuticos, diciembre 2024. Lima- Perú: Disponible en: <https://repositorio-digemid.minsa.gob.pe/handle/123456789/990>

9. Jj. O-MVM-DJ. Acceso a medicamentos y satisfacción atención con la recibida en usuarios de establecimientos de salud: 23 de diciembre de 2024. Estudio transversal de una encuesta poblacional peruana. Lima: ONDA MEDIA; 2024. Disponible en: <http://dx.doi.org/UniversidadCientificadelSur,Lima,Perú>.
10. Ac MLES. Estrategia de gestión del conocimiento para los servicios farmacéuticos cubanos. *Rev. Cubana Farm.* 2021. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/>
11. Hernández-Vásquez A, et al. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
12. Parada, Suárez, Pinzón Gutiérrez, Programa Tecnología en Regencia de Farmacia. Cumplimiento del marco regulatorio en condiciones de funcionamiento de los establecimientos y servicios farmacéuticos del municipio de Villavicencio que obtuvieron concepto favorable en el año 2018. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/288340635.pdf>
13. Fernández-Rodríguez M, Martínez-Martínez F, Pineda D, Morales-Flores M, Cabezas-López MD, García-Corpas JP. Farmacias comunitarias de Ecuador y España. Aspectos legales. *Ars Pharm.* 2021 jun. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000200163&lng=es
14. López RD, Quispe G. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica en boticas que solicitan asesoría en una consultora de Lima Centro, 2021. Lima-Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7588>.
15. Quispe Rojas ID. Cumplimiento de los lineamientos descritos en las actas de inspección para la certificación de las buenas prácticas de oficinas farmacéuticas en dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2020-2021 [Internet]. Lima-

- Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/5369>
16. Asencios MS, Mendoza GM. Conocimiento y cumplimiento del manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica del personal farmacéutico que labora en cadena de botica Mifarma. Distrito de Surco 2022. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8652>
 17. Landeo KM. Cumplimiento de la resolución ministerial 554 para la certificación de buenas prácticas de oficina farmacéutica en Chincha, 2022. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113180>
 18. Cabanillas RA. Cumplimiento De Buenas Prácticas De Oficina Farmacéutica En Una Farmacia Privada En La Región Cajamarca, 2022. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2022. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_b03f74b8595c3cc82b1e1e132b9a2d43/Details
 19. Lozano FI. Calidad en la Atención Farmacéutica y el Nivel de Satisfacción en los Usuarios de La Botica Luxury Cajamarca 2022. Huancayo-Perú: Universidad Roosevelt; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/903/TESIS%20%20FIORELA%20ISAMAR%20LOZANO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed>
 20. Evans JR, Lindsay WM. *Managing for Quality and Performance Excellence*. 10th ed. Boston: Cengage Learning; 2017., Disponible en:
https://www.academia.edu/121977904/Administraci%C3%B3n_y_control_de_la_calidad_7ed_James_Evans_y_William_Lindsay
 21. Oliver RL. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *J Mark Res*. Disponible en:
https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224378001700405?icid=int.sj-full-text.similar-articles.6&utm_source=chatgpt.com

22. de la República C. Ley N.º 29459. Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. 25 de noviembre de 2009. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2813441-29459>.
23. Hospital Carlos Lanfranco La Hoz-Funciones de un Químico Farmacéutico. 13 de mayo del 2024. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/hcllh/noticias/971536-funciones-de-un-quimico-farmaceutico>
24. Humanos NU-D. Acceso a los medicamentos y derecho a la salud. Relator Especial sobre el derecho de toda persona a la salud física y mental. Marzo - 2021; ACNUDH 1996-2025. Disponible en: <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/sr-health/access-medicines-and-right-health>.
25. Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS). Documento de Buenas prácticas de farmacovigilancia del SEFV-H. Madrid: AEMPS; 2011. Disponible en: <https://www.aemps.gob.es/vigilancia/medicamentosUsoHumano/SEFV-H/docs/Buenas-practicas-farmacovigilancia-SEFV-H.pdf>
26. de Salud M. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). Contenido institucional. Disponible en: <https://www.gob.pe/21087-ministerio-de-salud-direccion-general-de-medicamentos-insumos-y-drogas-digemid/>
27. Castañeda, Retamozo. Calidad de atención y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la Farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, septiembre, 2021. Lima: Universidad María Auxiliadora; 10 de mayo del 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/930>
28. Hernández-Vásquez, Akram et al. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública v. 36, n. 4 pp. 620-628. Disponible en:

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

29. ZENDESK, ¿Cuáles son los indicadores de experiencia del cliente? 12 de diciembre de 2023; Disponible en:
<https://www.zendesk.com.mx/blog/cuales-son-los-indicadores-de-experiencia-del-cliente/>
30. de Salud M. Información de medicamentos en establecimientos farmacéuticos. Lima-Perú; 2023. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/>.
31. Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega-Loayza Alex G., Torres C, Montesinos et al . Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Rev. Perú. med. exp. salud pública. Enero 2019: 61-65. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013&lng=es.
32. de Salud M. Observatorio permite acceder a medicamentos de calidad y al mejor precio [Internet]. 40 de junio del 2024. Disponible en:
<https://www.gob.pe/institucion/dirislimaeste/noticias/965737-observatorio-permite-acceder-a-medicinas-de-calidad-y-al-mejor-precio>
33. Oliver RL. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *J Mark Res.* 1980;17(4):460–469.
34. Ley N° 26842. Ley General de Salud. Promulgada el 15 de julio de 1997; publicada el 20 de julio de 1997 - Perú. Disponible:
https://essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/ley_general_salud_26842.pdf
35. de la República. C. • Ley N° 15266. Ley del Código de ética farmacéutica, [Internet]. 1964. Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/285165/256965_L15266-1964.pdf20190110-18386-1g8hggc.pdf.
36. de la República. C. Código de protección y defensa del consumidor [Internet]. 14 de agosto del 2010. Disponible en:

https://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/COdigo%20de%20proteccion%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf.

37. International Organization for Standardization. *ISO 9000:2015: Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*. Geneva: ISO; 2015.
38. Valenzuela NL, Buentello CP, Gomez LA, Villareal V. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Rev GEON*. 2019;6(2):18-24. doi:10.22579/23463910.159
39. de la Salud. OM. Guía para el desarrollo de centros de información de medicamentos. Ginebra: OMS; 1995. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/60663>
40. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2017;137(2):89-101. doi:10.1177/1757913916634136
41. Sutanto EM, Subijanto M. Empleados de la calidad laboral: El papel de la comodidad laboral y la integridad de las instalaciones de la empresa. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 2024 Abr. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/381031539_Employees'_Work_Quality_The_Role_of_Work_Comfort_and_Completeness_of_Company_Facilities
42. de Salud M. Decreto Supremo N° 014-2011-SA, Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Lima: Perú-Ministerio de Salud; 2011, disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243288-014-2011-sa>
43. Kotler P, Armstrong G. Principios de marketing. 17ª ed. México: Pearson Educación; 2012. Disponible en: https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=7703

44. Chiavenato I. Gestión del talento humano. 4ª ed. México: McGraw-Hill; 2009.
Disponible en:
<https://www.bqm.com.pe/libros/Gestion%20del%20Talento%20Humano%20Chiavenato%203edi.pdf>
45. Minué Lorenzo S, Comas Matas M, García-Altés A. Listas de espera: conceptos, causas, soluciones y evidencias. Barcelona: Observatorio del Sistema de Salud de Cataluña; 2010. Informe núm. 16.
46. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Perú: Estimaciones y proyecciones de población por departamento, provincia y distrito, 2018-2022. Lima: INEI; 2022. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe>
47. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 6ª ed. México: McGraw-Hill; 2014. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
48. Likert R. A technique for the measurement of attitudes. New York: McGraw-Hill; 1932. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/274260819/1932-Likert-A-Technique-for-the-Measurement-of-Attitudes-pdf>.
49. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial: principios éticos para la investigación médica con seres humanos. JAMA. 2013;310(20):2191–4. Disponible en: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
50. de Salud M. Modifican el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. Resolución Ministerial N° 810-2024/MINSA. Lima: Perú; 2024. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/6215483-810-2024-minsa>
51. de Salud M. Modifican el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. Resolución Ministerial N° 1101-2023/MINSA. Lima: Perú;

2023. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/4900008-1101-2023-minsa>.
52. de Miranda R. RS. Marketing de servicios y satisfacción de los usuarios de boticas y farmacias en Concepción [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/118692>
53. de Salud M. Modifican el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. Resolución Ministerial N° 091-2023/MINSA. Lima: Perú; 2023. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4075659/Reaoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%81%B0%20091-2023-MINSA.pdf?v=1674956745>.
54. de Salud M. Modifican el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. Resolución Ministerial N° 481-2023/MINSA. Lima: Perú; 2023. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4592573/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20481-2023-MINSA.pdf?v=1684853779>.
55. de Salud M. Decreto Supremo N.º 008-2025-SA, Decreto Supremo, que modifica Artículos del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos, Aprobado Por Decreto Supremo N° 014-2011-Sa, En El Marco De La Mejora De Los Niveles De Eficiencia De La Gestión del Estado. Disponible en : <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8249458/6887309-decreto-supremo-n-008-2025-sa.pdf?v=1750689716>.

ANEXO N°01



Universidad Nacional de Cajamarca
Escuela de Posgrado
Unidad de Posgrado de la Facultad de Salud



Código.....

CUESTIONARIO 1

Para ser aplicado a los responsables de los EEFF

Farmacia () Botica () Farmacia de establecimiento de salud ()

I. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF)

	Dimensión 1: Gestión de la Calidad	Si = 1	No = 0
1.	¿Existe un manual de procedimientos operativos estándar (POES) actualizado?		
2.	¿Se realizan auditorías internas de forma periódica?		
3.	¿Se cuenta con un sistema de gestión de quejas y sugerencias?		
4.	¿Se llevan registros de las capacitaciones del personal?		
5.	¿Se cuenta con un plan de contingencia ante situaciones de emergencia?		
	Dimensión 2: Gestión de Medicamentos		
6.	¿Se almacenan los medicamentos según las condiciones establecidas?		
7.	¿Se realiza una rotación adecuada de los medicamentos?		
8.	¿Se desechan los medicamentos vencidos de acuerdo a los procedimientos establecidos?		
9.	¿Se verifica la integridad de los envases mediatos e inmediatos de los medicamentos antes de dispensarlos?		
10.	¿Se cuenta con un sistema de seguimiento de los medicamentos controlados?		
	Dimensión 3: Dispensación de Medicamentos		
11.	¿Se identifica al paciente de forma correcta antes de dispensar el medicamento?		
12.	¿Se verifica la prescripción médica antes de dispensar el medicamento?		
13.	¿Se proporciona al paciente información clara y concisa sobre el uso del medicamento?		
14.	¿Se registran todas las dispensaciones de medicamentos?		
15.	¿Se ofrecen servicios farmacéuticos adicionales (por ejemplo, seguimiento farmacoterapéutico)?		
	Dimensión 4: Recursos Humanos		
16.	¿Todo el personal farmacéutico cuenta con la titulación requerida?		
17.	¿El personal farmacéutico recibe capacitación continua?		
18.	¿Existe un plan de rotación de tareas para el personal?		
19.	¿Se evalúa el desempeño del personal de forma periódica?		

20.	¿Se cuenta con un protocolo de atención al cliente?		
Dimensión 5: Infraestructura y Equipamiento			
21.	¿Las instalaciones de la farmacia cumplen con los requisitos sanitarios?		
22.	¿Se cuenta con el equipamiento necesario para la dispensación de medicamentos?		
23.	¿Se realiza mantenimiento preventivo del equipamiento?		
24.	¿Se cuenta con un sistema de seguridad para proteger los medicamentos?		
25.	¿Se gestionan adecuadamente los residuos farmacéuticos?		
Dimensión 6: Farmacovigilancia			
26.	¿Se cuenta con un sistema de notificación de reacciones adversas a medicamentos?		
27.	¿Se investiga y analiza las notificaciones de reacciones adversas?		
28.	¿Se comunica a las autoridades sanitarias las reacciones adversas graves?		
29.	¿Se informa a los pacientes sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos?		
30.	¿Se actualiza la información sobre los medicamentos de forma periódica?		

Análisis para el Nivel de Cumplimiento de BPOF

Para establecer el nivel de cumplimiento general de las BPOF se calculará el porcentaje promedio basado en los resultados nominales obtenidos por cada indicador (sumatoria de indicadores (si=1; no=0) por 100, y entre el número total de indicadores). Siendo que:

Nivel de cumplimiento bajo	Nivel de cumplimiento medio	Nivel de cumplimiento alto
Menos del 70%	Entre el 70% y el 90%	Más del 90%



Universidad Nacional de Cajamarca
Escuela de Posgrado
Unidad de Posgrado de la Facultad de Salud



N° de encuesta.....

CUESTIONARIO 2

Reciba usted, el saludo de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca; el presente instrumento tiene como propósito conocer las “Buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024”. Los datos proporcionados son de carácter confidencial y los resultados de la investigación serán utilizados únicamente con fines de estudio.

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de preguntas sobre el nivel de satisfacción; agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

I. Datos demográficos.

1. **Edad:** ¿Cuál es su edad?
 - 18-29 años ()
 - 30-39 años ()
 - 40-49 años ()
 - 50-59 años ()
 - 60 a más ()

2. **Sexo:** ¿Cuál es su sexo?
 - Hombre ()
 - Mujer ()
 - ()

3. **Estado Civil:** ¿Cuál es su estado civil?
 - Soltero/a ()
 - Casado/a ()
 - Divorciado/a ()
 - Viudo/a ()
 - Conviviente ()

4. **Nivel de Educación:** ¿Cuál es su nivel educativo?
 - Sin instrucción ()
 - Primaria incompleta ()

- Primaria completa ()
- Secundaria incompleta ()
- Secundaria completa ()
- Educación técnica incompleta ()
- Educación técnica completa ()
- Educación superior incompleta ()
- Educación superior completa ()

5. Ocupación: ¿Cuál es su ocupación?

- Estudiante ()
- Empleado/a ()
- Desempleado/a ()
- Independiente ()
- Jubilado/a ()

II. Satisfacción del usuario (45)

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia en la farmacia o botica. Por favor, indique su nivel de satisfacción de acuerdo con cada una de ellas marcando la opción que mejor refleje su opinión:

**1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Neutral; 4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo.**

Nº	Dimensión: Atención al Cliente	1	2	3	4	5
1.	El personal farmacéutico me atendió con amabilidad.					
2.	Me sentí escuchado(a) y comprendido(a) por el personal de la farmacia.					
3.	El personal de la farmacia respondió a mis preguntas con claridad.					
4.	Me sentí valorado(a) como cliente durante mi visita a la farmacia.					
5.	El personal fue eficiente y profesional en todo momento.					
	Dimensión: Información sobre Medicamentos					
6.	El personal farmacéutico me proporcionó información detallada sobre los medicamentos.					
7.	Me explicaron claramente cómo tomar o usar los medicamentos que compré.					
8.	Me informaron sobre posibles efectos secundarios de los medicamentos.					
9.	Recibí orientación sobre cómo almacenar correctamente los medicamentos.					
10.	Me explicaron las interacciones que podrían ocurrir con otros medicamentos que estoy tomando.					
	Dimensión: Comodidad de las Instalaciones					
11.	Las instalaciones de la farmacia son limpias y ordenadas.					
12.	El ambiente en la farmacia es agradable y cómodo.					
13.	La disposición de los productos facilita encontrar lo que busco.					
14.	Las señales y etiquetas dentro de la farmacia son claras y fáciles de entender.					
15.	La farmacia cuenta con áreas de espera adecuadas y confortables.					

	Dimensión: Tiempo de Espera					
16.	El tiempo de espera para ser atendido(a) fue razonable.					
17.	Recibí mis medicamentos sin demoras innecesarias.					
18.	El proceso de compra fue rápido y eficiente.					
19.	El personal de la farmacia gestionó bien el flujo de clientes, minimizando el tiempo de espera.					
20.	En general, estoy satisfecho(a) con el tiempo que tomaron en atenderme.					
	Dimensión: Precios					
21.	Los precios de los medicamentos en esta farmacia son razonables.					
22.	Creo que los precios reflejan la calidad del servicio recibido.					
23.	La farmacia ofrece buenas opciones de precios y promociones.					
24.	Me siento conforme con la relación calidad-precio de los productos que adquirí.					
25.	Considero que esta farmacia ofrece precios competitivos en comparación con otras.					

¡Gracias por participar!

Sus respuestas son muy importantes para la realización del presente trabajo de investigación.



Universidad Nacional de Cajamarca
Escuela de Posgrado
Unidad de Posgrado de la Facultad de Salud



Consentimiento Informado para el establecimiento farmacéutico

Estimado(a) participante:

Mi nombre es **PRETEL FLORIÁN KELLY DEL CARMEN**, estudiante de la Maestría en Ciencias con mención en Salud Pública de la Universidad Nacional de Cajamarca. Como parte de los requisitos para optar por el grado de Maestro en Ciencias, estoy realizando una investigación titulada **"Buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca 2024"**.

El objetivo de este estudio es establecer la relación entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

- **Duración:** La participación consistirá en llenar un cuestionario que tomará aproximadamente 30 minutos.
- **Contenido:** El cuestionario incluye preguntas relacionadas al funcionamiento del establecimiento farmacéutico privado del distrito de Cajamarca, de acuerdo a las exigencias técnico-sanitarias de acuerdo a la normatividad vigente.
- **Confidencialidad:** Su participación es totalmente voluntaria y anónima. No se le pedirá que proporcione su nombre ni el nombre comercial del establecimiento farmacéutico. Los datos recopilados se utilizarán exclusivamente con fines académicos y se mantendrán en estricta confidencialidad.
- **Riesgos:** No existen riesgos asociados con su participación en este estudio.
- **Beneficios:** Su participación contribuirá a que, con la publicación de los resultados, se siga mejorando las condiciones técnico sanitarias, con las que debe contar un establecimiento farmacéutico, para brindar calidad de atención a los usuarios en beneficio de la salud pública.
- **Voluntariedad:** Su participación es completamente voluntaria. Puede decidir no participar.
- **Información adicional:** Si tiene alguna pregunta sobre el estudio, puede comunicarse conmigo en cualquier momento.

Consentimiento:

Al firmar este documento, usted reconoce que ha leído y entendido la información proporcionada y que ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Al firmar, usted acepta participar voluntariamente en este estudio.

Firma del participante: _____

Fecha:

Investigadora responsable: Pretel Florián Kelly del Carmen

Teléfono: 943846609

Correo electrónico: kepef@hotmail.es



Universidad Nacional de Cajamarca



Escuela de Posgrado Unidad de Posgrado de la Facultad de Salud

Consentimiento Informado para el usuario

Estimado(a) participante:

Mi nombre es **PRETEL FLORIÁN KELLY DEL CARMEN**, estudiante de la Maestría en Ciencias con mención en Salud Pública de la Universidad Nacional de Cajamarca. Como parte de los requisitos para optar por el grado de Maestro en Ciencias, estoy realizando una investigación titulada **"Buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca 2024"**.

El objetivo de este estudio es establecer la relación entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

- **Duración:** La participación consistirá en responder un cuestionario que tomará aproximadamente 05 minutos.
- **Contenido:** El cuestionario incluye preguntas relacionadas a la satisfacción del usuario en cuanto a la atención recibida en un establecimiento farmacéutico privado del distrito de Cajamarca.
- **Confidencialidad:** Su participación es totalmente voluntaria y anónima. No se le pedirá que proporcione su nombre ni ninguna información que pueda identificarlo personalmente. Los datos recopilados se utilizarán exclusivamente con fines académicos y se mantendrán en estricta confidencialidad.
- **Riesgos:** No existen riesgos asociados con su participación en este estudio.
- **Beneficios:** Su participación contribuirá a mejorar las condiciones técnico sanitarias, con las que se debe contar un establecimiento farmacéutico, para brindar calidad de atención en beneficio de la salud pública.
- **Voluntariedad:** Su participación es completamente voluntaria. Puede decidir no participar.
- **Información adicional:** Si tiene alguna pregunta sobre el estudio, puede comunicarse conmigo en cualquier momento.

Consentimiento:

Al firmar este documento, usted reconoce que ha leído y entendido la información proporcionada y que ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Al firmar, usted acepta participar voluntariamente en este estudio.

Firma del participante: _____

Fecha:

Investigadora responsable: Pretel Florián Kelly del Carmen

Teléfono: 943846609

Correo electrónico: kepef@hotmail.es

ANEXO N°05



Universidad Nacional de Cajamarca
Escuela de Posgrado
Unidad de Posgrado de la Facultad de Salud



INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor(a) de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

1. NOMBRE DEL JUEZ	Jaime Edgar Pacheco Neyra
2. PROFESIÓN	Químico farmacéutico
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Doctor en Gestión en Salud
ESPECIALIDAD	Salud Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	24 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Droguería Airamed SRL
CARGO	Director Técnico
3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:	"Buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca 2024".
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	Pretel Florián Kelly del Carmen
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	El objetivo de este estudio es establecer la relación entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

6. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0= Debe mejorarse 1= Poco adecuado 2= Adecuado

CRITERIO	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para el entrevistado. El vocabulario es apropiado al nivel educativo de las unidades de estudio.	2
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Los ítems/preguntas presentan una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio.	2
COHERENCIA	Existe coherencia entre la variable/objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponde a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		10

Calificación: **Aceptado: (7-10 puntos) Debe mejorarse: (4-6 puntos) Rechazado:(<3 puntos)**

7. SUGERENCIAS

(Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considera oportunas para la mejora del instrumento)

Ninguna

Fecha, Cajamarca, 20 de agosto del 2024.

Dr. Jaime Pacheco Neyra
 CQFP 06618
 Firma y sello del juez experto



INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor(a) de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

1. NOMBRE DEL JUEZ	Judith Gallardo Conrado
2. PROFESIÓN	Químico Farmacéutico
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Maestra en Farmacia y Bioquímica mención Farmacia Clínica.
ESPECIALIDAD	--
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	15 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UPN, MCOES
CARGO	Docente; Director Técnico
3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:	"Buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca 2024".
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	Pretel Florián Kelly del Carmen
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	El objetivo de este estudio es establecer la relación entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

6. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0= Debe mejorarse 1= Poco adecuado 2= Adecuado

CRITERIO	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para el entrevistado. El vocabulario es apropiado al nivel educativo de las unidades de estudio.	2
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Los ítems/preguntas presentan una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio.	2
COHERENCIA	Existe coherencia entre la variable/objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponde a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		10

Calificación: Aceptado: (7-10 puntos) Debe mejorarse: (4-6 puntos) Rechazado: (<3 puntos)

7. SUGERENCIAS

(Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considera oportunas para la mejora del instrumento)

..... Ninguna

Fecha, Cajamarca, 20 de agosto del 2024.

Firma y sello del juez experto



INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor(a) de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

1. NOMBRE DEL JUEZ	Carlos Elias Núñez Gálvez
2. PROFESIÓN	Químico Farmacéutico / OBSTETRA
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Maestro en Gestión de la Educación
ESPECIALIDAD	—
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	13 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	DIRESA CAJAMARCA - DIREMID
CARGO	Resp. Gestión de Información SISMED
3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:	"Buenas prácticas de oficina farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca 2024".
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	Pretel Florián Kelly del Carmen
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	El objetivo de este estudio es establecer la relación entre el nivel de cumplimiento de buenas prácticas de oficina farmacéutica y el nivel de satisfacción, en usuarios de establecimientos farmacéuticos privados del distrito de Cajamarca – 2024.

6. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0= Debe mejorarse 1= Poco adecuado 2= Adecuado

CRITERIO	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para el entrevistado. El vocabulario es apropiado al nivel educativo de las unidades de estudio.	2
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Los ítems/preguntas presentan una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio.	2
COHERENCIA	Existe coherencia entre la variable/objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponde a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		10

Calificación: Aceptado: (7-10 puntos) Debe mejorarse: (4-6 puntos) Rechazado: (<3 puntos)

7. SUGERENCIAS

(Realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considera oportunas para la mejora del instrumento)

Fecha, Cajamarca, 20 de agosto del 2024.


 Q. F. CARLOS ELIAS NÚÑEZ GÁLVEZ
 D. N. 1. 10. 1111

Firma y sello del juez experto

ANEXO N°06

Confiabilidad del Instrumento

(Coeficiente Alfa de Cronbach KR-20)

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.746	30

0,8 ≤ KR-20 < 0,9: Buena consistencia interna.
0,7 ≤ KR-20 < 0,8: Aceptable consistencia interna.
0,6 ≤ KR-20 < 0,7: Consistencia interna cuestionable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,746	,729	30

La fórmula 20 de Kuder-Richardson

ANEXO N° 07

Confiabilidad del Instrumento
(Coeficiente Alfa de Cronbach)

Escala: satisf

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8990	25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,899	,886	25

Interpretación del Alfa de Cronbach

Alfa \geq 0.9: Excelente consistencia interna.

0.8 \leq Alfa < 0.9: Buena consistencia interna.

0.7 \leq Alfa < 0.8: Aceptable consistencia interna.

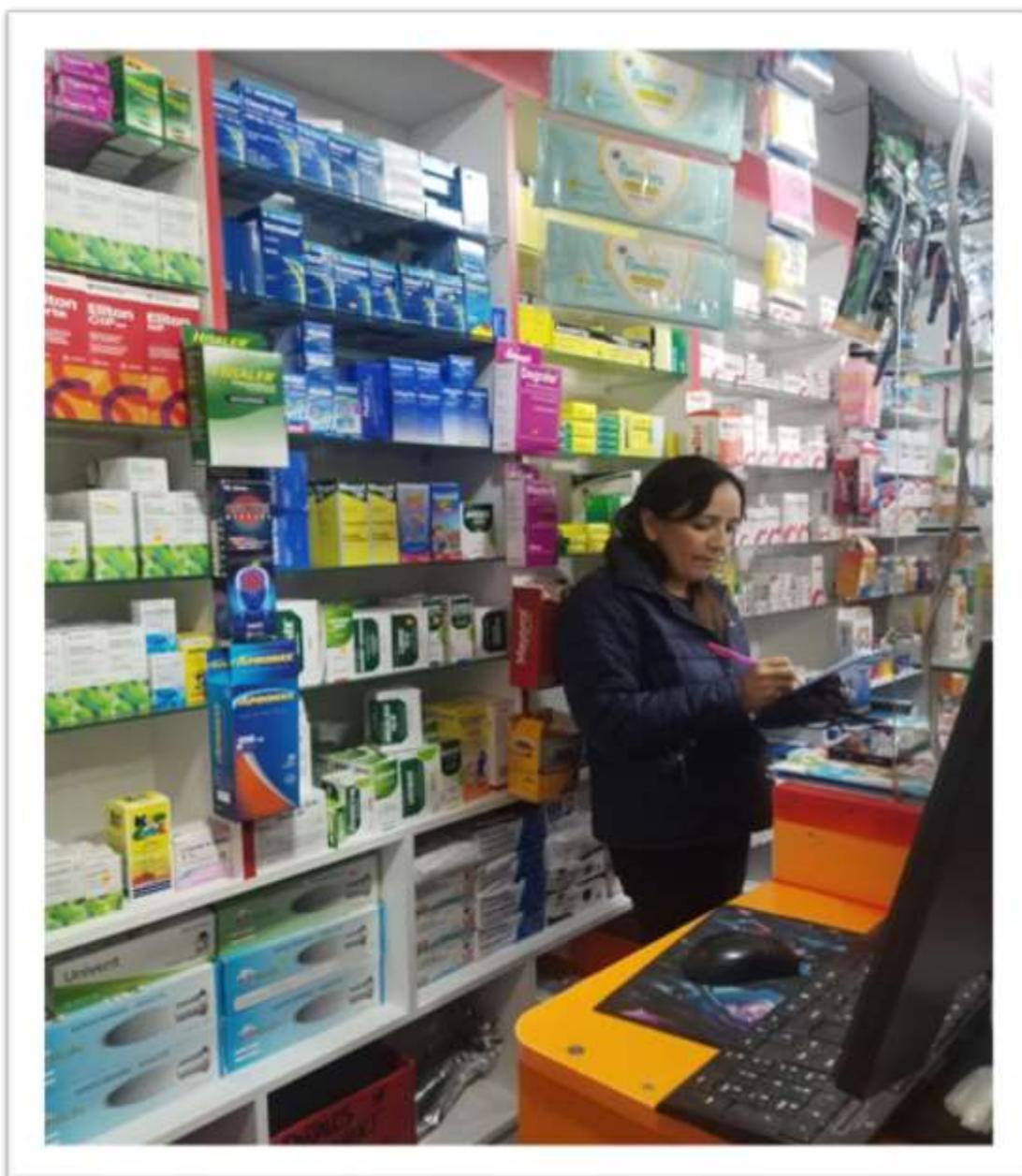
0.6 \leq Alfa < 0.7: Consistencia interna cuestionable.

0.5 \leq Alfa < 0.6: Consistencia interna pobre.

Alfa < 0.5: Inaceptable.

Anexo N° 08

Aplicando el cuestionario de establecimientos farmacéuticos



Aplicando el cuestionario de satisfacción del usuario



Aplicando el cuestionario de satisfacción del usuario

