



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE FARMACIA Y
BIOQUÍMICA

Tesis

Evaluación de la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de
los establecimientos de boticas Perú Lima, 2022

Para optar el Título Profesional de
Químico Farmacéutico

Presentado por:

Autora: Mamani Jururo, Winy Roxana

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9632-5624>

Autora: Negreiros Castillo, Danae Libet


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7091-9747>

Asesor: Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4168-0850>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Winy Roxana Mamani Jururo egresado de la Facultad de **Farmacia y Bioquímica** y Escuela Académica Profesional de **Farmacia y Bioquímica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Evaluación de la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de boticas Perú Lima, 2022” Asesorado por el docente: Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro DNI 17846910 ORCID 0000-0003-4168-0850 tiene un índice de similitud de (12) (doce) % verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Winy Roxana Mamani Jururo
 DNI: 42733381




.....
 Firma de autor 2
 Danae Libet Negreiros Castillo
 DNI: 47043501



.....
 Firma
 Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro
 DNI: 17846910

Lima, 13 de julio de 2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Danae Libet Negreiros Castillo egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Evaluación de la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de boticas Perú Lima, 2022" Asesorado por el docente: Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro DNI 17846910 ORCID 0000-0003-4168-0850 tiene un índice de similitud de (12) (doce) % verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:


1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Danae Libet Negreiros Castillo
 DNI: 47043501



.....
 Firma de autor 2
 Winy Roxana Mamani Jururo
 DNI: 42733381



.....
 Firma
 Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro
 DNI: 17846910

Lima, 13 de julio de 2023

TESIS

**“Evaluación de la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes
afiliadas de los establecimientos de boticas Perú Lima, 2022”**

Línea de investigación

Salud y Bienestar

Asesor:

Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro

Código ORCID: 0000-0003-4168-0850

Dedicatoria

La presente tesis la dedicamos, primeramente, a Dios por las bendiciones que nos ha otorgado a lo largo de nuestras vidas, sobre todo en esta etapa tan dura de pandemia, donde nos permitió seguir en pie con nuestras metas profesionales y personales, así como a nuestros padres con amor y gratitud por su apoyo incondicional con el que participaron en el arduo proceso de nuestra carrera, les damos las gracias y expresamos nuestro increíble amor por nuestra familia.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento profundamente a Dios pues en todo momento nos brinda la fortaleza para cumplir nuestros propósitos y podamos afrontar cualquier dificultad, así mismo a nuestros instructores de la Universidad Privada Norbert Wiener específicamente a nuestro asesor por su paciente orientación, conocimientos y aliento para poder culminar este trabajo de investigación.

INDICE

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.2.1.Problema General	3
1.2.1.Problemas Específicos	3
1.3.Objetivos de la Investigación	3
¡Error! Marcador no definido.	
1.3.2.Objetivos Específicos.	3
1.4.Justificación de la Investigación:	5
1.4.1. Teórica:	5
1.4.2. Metodológica:	5

1.4.3. Práctica:	5
1.5.Limitaciones de la investigación.	6
¡Error! Marcador no definido.	
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Formulación de hipótesis	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21
3.1 Metodología de la investigación	21
3.2 Enfoque de la investigación	21
3.3 Tipo de investigación	21
3.4 Diseño de la investigación	21
3.5 Población, muestra y muestreo.	21
3.6 Variable y operacionalización	23
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1 Técnica	25
3.7.2 Descripción de instrumentos	25
3.7.3 Validación	25
3.7.4 Confiabilidad	26
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.9 Aspectos éticos	27
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	28
4.1 Resultados	28

4.1.1	Análisis descriptivos de los resultados	28
4.1.2	Discusión de los resultados	34
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		37
5.1	Conclusiones	37
5.2	Recomendaciones	38
REFERENCIAS		39
ANEXOS		50
	Anexo 1: Matriz de consistencia	51
	Anexo 2: Instrumento	55
	Anexo 3: Validez del instrumento	59
	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	62
	Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	63
	Anexo 6: Formato de consentimiento informado	64
	Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	65
	Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin	66
	Anexo 9: Evidencias de la recolección de datos	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro operacional	24
Tabla 2. Validación de expertos	25
Tabla 3. Frecuencia del Sistema Farmacia Vecina	28
Tabla 4. Frecuencia de la dimensión Programa de Salud	29
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión Planificación	30
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión Información	31
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión Logística	32
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión Dispensación	33
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión Satisfacción	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pasos de Farmacia Vecina.	15
Figura 2. Porcentaje de Sistema Farmacia Vecina	38
Figura 3. Porcentaje de la dimensión Programa de Salud	39
Figura 4. Porcentaje de la dimensión Planificación	30
Figura 5. Porcentaje de la dimensión Información	41
Figura 6. Porcentaje de la dimensión Logística	42
Figura 7. Porcentaje de la dimensión Dispensación	33
Figura 8. Porcentaje de la dimensión Satisfacción	44

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es evaluar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022. El método es deductivo, el enfoque es cuantitativo y el tipo de investigación fue básica - sustantiva y el diseño no experimental y el corte transversal y el nivel descriptivo. Realizado con una población de 92 trabajadores de las sedes afiliadas a Farmacia Vecina de los establecimientos de boticas Perú, Lima. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados evidencian que en la dimensión de programas de salud se obtuvo un (72,8%) de incumplimiento, según su planificación se encontró un incumplimiento del (71,75%), según la dimensión información se evidenció un déficit de (65,2%), según la logística se obtuvo un (69,6%) de incumplimiento, según la dispensación obtuvo un (70,7%) de incumplimiento, según la satisfacción se reflejó un (70,7%) con casi nunca en recetas atendidas y rapidez. En conclusión, podemos afirmar que la eficacia del sistema de Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de Boticas Perú tiene una mayor frecuencia de incumplimiento en las dimensiones evaluadas, por lo que se sugiere implementar estrategias con esquemas formativos sobre los resultados y riesgos de las permutaciones de los medicamentos, así como una mejor versión del sistema informático empleado en todo el proceso con el fin de mejorar su eficacia.

Palabras clave: Sistema de salud, logística, dispensación, planificación.

ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate the effectiveness of the Farmacia Vecina system in the affiliated offices of the establishments of Boticas Perú, Lima 2022. The type of research was basic - substantive, the method is deductive, the approach is quantitative and the design is non-experimental. . Carried out with a sample of 92 workers from the offices affiliated with Farmacia Vecina of the pharmacies establishments Peru, Lima. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results show that in the dimension of health programs a (72.8%) non-compliance was obtained, according to its planning a non-compliance of (71.75%) was found, according to the information dimension a deficit of (65.2%), according to logistics, a (69.6%) non-compliance was obtained, according to the dispensing, a (70.7%) non-compliance was obtained, according to satisfaction, a (70.7%) was reflected with almost never in prescriptions attended and speed. In conclusion, we can affirm that the efficiencies of the Neighbor Pharmacy system in the affiliated offices of Boticas Peru have a higher frequency of non-compliance in the dimensions evaluated, for which it is suggested to implement strategies with training schemes on the results and risks of the permutations of medicines, as well as a better version of the computer system used throughout the process in order to improve its effectiveness.

Keywords: Health system, logistics, dispensing, planning.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está formada por 5 capítulos que se describen a continuación:

Esta investigación consta de cinco capítulos, el capítulo I, comprende el problema, la descripción del planteamiento del problema, la formulación del problema general: ¿Cómo se evalúa la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?, los objetivos, justificación y limitaciones del trabajo de investigación.

El capítulo II, comprende el marco teórico donde se tratan los antecedentes, bases teóricas de la variable y sus dimensiones del Sistema Farmacia Vecina, el marco normativo, beneficios para el asegurado y EsSalud, pasos para el acceso al programa.

En el capítulo III, se aborda la metodología de la investigación, en donde se establece el método, enfoque, tipo, y diseño de la investigación, así como la población del estudio, variable y operacionalización, la técnica e instrumento, procesamiento, análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo IV, se realiza la presentación y discusión de resultados obtenidos. Finalmente, en el capítulo V, se consignan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que es obligatorio fortificar e invertir en las ocupaciones básicas de salud (el acceso y la adquisición de medicinas), así como optimizar las características de las cadenas de suministro y logística, asimismo es esencial avalar el acceso de los pacientes a los servicios (1)

La necesidad en reducir las consultas médicas en los centros de salud presenciales, han optado que los géneros de farmacia de los hospitales se deben adecuar teniendo opciones que obvien registros de las personas a la clínica. El método de recepción de las medicinas a casa, se plantea como pendiente modelo suplementario a la solicitud boticaria presencialmente (2).

La colaboración de los representantes privados y públicos podrán ofrecer una oportunidad para perfeccionar la entrega de los medicamentos esenciales y progresar hacia la cobertura mundial en salud en las naciones de escaso poder adquisitivo. El modelo de financiación principal para la cadena mundial de suministro de salud consta de recursos integrados en la programación de subvenciones de ciclos plurianuales para adquirir y distribuir productos de salud y desarrollar la capacidad técnica de la cadena de suministro (3).

El sistema de farmacia pública en la entrega medicamentos en otros países asumió un desempeño medio de los servicios y un superior desempeño en las acciones de logística. Los

encargos boticarios demandan valoración constante para mediaciones racionales que acrecienten el compás de actividades asistenciales realizadas (4).

En nuestro país un programa referente es Farmacia Vecina es una alianza público-privada que ha desarrollado EsSalud y que solo se realiza en Lima y Callao, con un potencial de alcance en pacientes crónicos, aquello no se desarrolla en provincias de Lima y otros departamentos del Perú perjudicando a la gran población de pacientes crónicos.

Aquello se refleja en no perder tiempo en el viaje a buscar la medicina; pero hay problema de abastecimiento, no hay una entidad que tenga un rol planificador al respecto, más aún si la demanda es predecible, como en el caso de pacientes en condiciones crónicas (5).

El sistema de Farmacia Vecina debe mejorar el proceso de entrega de recetas, falta implementar el uso de coordenadas para las direcciones de los domicilios, asimismo se necesita la eliminación de recetas no entregadas por error de digitación (6).

Asimismo, es necesario implementar el código de barras en las recetas, lo que condescenderá una mejor exploración y mecanizar su gestión en la entrega de los medicamentos (7).

El funcionamiento del programa, consiste que EsSalud consiga los medicamentos y, luego, tramite su desembolso por medio de Salog, un operador logístico privado, permitiendo experiencia y agilidad privada, pero no todo es perfección en la gestión de los medicamentos (8)

Asimismo, en el sistema de Farmacia Vecina se encuentra la incapacidad del sector público para ofrecer los servicios de salud de manera segura y pertinente obligando a los asegurados a adquirir medicamentos en el sector privado, enfrentándose a un rango de importes muy vasto (9).

Ante la problemática descrita, se considera relevante realizar la investigación que presenta en valorar la actividad del sistema Farmacia Vecina sobre las sedes afiliadas de los

establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022 y procura ayudar con investigación renovada para la toma de fallos con la finalidad de que se entregue una adecuada acción del proceso logístico para conseguir la completa satisfacción de los pacientes crónicos.

I.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se evalúa la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?

1.2.1. Problemas Específicos

¿Cómo se evalúa la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su programa de salud en las sedes afiliadas de los establecimientos?

¿Cómo se evalúa la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su planificación en las sedes afiliadas de los establecimientos?

¿Cómo se evalúa la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su información en las sedes afiliadas de los establecimientos?

¿Cómo se evalúa la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su logística en las sedes afiliadas de los establecimientos?

¿Cómo se evalúa la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su dispensación en las sedes afiliadas de los establecimientos?

¿Cómo se evalúa la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su satisfacción en las sedes afiliadas de los establecimientos?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Evaluar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos.

1.3.2. Objetivos Específicos.

Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en el programa de salud en las sedes afiliadas de los establecimientos.

Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la planificación en las sedes afiliadas de los establecimientos.

Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la información en las sedes afiliadas de los establecimientos.

Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la logística en las sedes afiliadas de los establecimientos.

Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la dispensación en las sedes afiliadas de los establecimientos.

Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la satisfacción en las sedes afiliadas de los establecimientos.

1.4. Justificación de la Investigación:

1.4.1. Teórica:

Debido a la intención de contribuir con discernimiento, profundización y actualización actual sobre el Sistema Farmacia Vecina, dar a conocer cómo marcha el mencionado sistema en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú a través de las características. Además, se aprobó lo que varias contribuciones han sobresalido con relación a la eficacia del Sistema Farmacia Vecina.

1.4.2. Metodológica:

El trabajo de investigación se ha ejecutado mediante un sumario metodológico metódico y normalizado, bajo un enfoque cuantitativo, para ello se manejó herramienta de recopilación de datos y ordenamientos de operacionalización de la variable de la Evaluación de la eficacia del sistema Farmacia Vecina para los establecimientos de Boticas Perú, con lo

que está contribuyendo para la elaboración de otros saberes relacionados a la temática.

1.4.3. Práctica:

La investigación es de beneficio a los que están implicados en el Sistema Farmacia Vecina, les reconocerá dar como informe las consecuencias y examinarlos, estableciendo las deficiencias que estén cometiendo y no desempeñando con la eficacia sistema farmacia vecina, para superar las falencias lo que redundará en la disposición de cuidado a los clientes crónicos. El presente estudio es importante para evaluar los indicadores que miden la marcha del Sistema de Farmacia Vecina (SFV) de los establecimientos de Boticas Perú de Lima, el cual nos accede a optimizar y perfeccionar la disponibilidad de medicinas a los pacientes crónicos de ESSALUD mejorando la eficacia de existencia de la persona hospitalizada; también, realizar mejoras en los programas de salud, planificación, información, logística, dispensación y satisfacción al sistema de farmacia Vecina en locales en las Boticas Perú.

1.5. Limitaciones de la investigación.

Debido a que el acopio de los datos se efectuó encuestando al personal que labora en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, principalmente se identificaron personal con horario y sede rotativa, el cual nos hace evidenciar que no realizan un servicio especializado el SFV, así como el tiempo y gastos económicos empleados en esta investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Merino, (10) en la investigación ejecutada el objetivo fue “Comprobar la valoración y desempeño de BPA en la farmacia del Hospital III Cayetano, Piura 2019”. Efectuó una tesis de prototipo de descripción, observacional, el diseño de la investigación será transversal y prospectivo. El presente estudio fue comprobar la valoración y desempeño de las características en las siete estructuras de las buenas experiencias de acopio. La muestra es la farmacia del centro, cuya herramienta utilizada fue un escrito de examen para compañías acabado por la DIGEMID. Los efectos acerca de las proporciones emanadas demuestran el nivel de observancia en las dimensiones: uno áreas reguladas, marcadas con un 57.12%, dos construcciones con un 40%, tres organizaciones internas un 66.66%, cuatro capitales humanos con un 81.25%, y otros.

Flores y Taípe, (11) en el trabajo planeó el siguiente objetivo “Establecer el valor de respuesta de las personas en la Farmacia del Hospital (Pichanaki) correspondiente al producto proporcionado en el transcurso del octavo al décimo mes del año 2017” la metodología fue

descriptiva se realizó mediante un instrumento, cuyas preguntas fue adecuado y confirmado del cuestionario Servqual. Se estableció que la totalidad de los beneficiarios fueron damas con un 75% y la generalidad 90% poseían los menos de 55 años. Los 4 ítems valoradas fueron idóneas, con el 57% de los usuarios para la apariencia fue 99% para el horario. Los ascendentes horizontes de reprobación resultaron los ítems: tiempo de espera 37%, fachada 44%, stock de bienes atendidos 46% y servicio de cuidado boticaria 30%. Se llega a la conclusión el horizonte de respuesta se encuentra significativamente coherente con la indicación de atención calidad, manifestándose por el análisis ANOVA.

Garate, (12) realizó la investigación que tuvo el objetivo “Valorar la misión boticaria respecto al grado de complacencia del paciente que requiere ser atendido en el la Farmacia de Mogrovejo (INCN) (2014 – 2015)”. Realizó un estudio de cantidad, prospectivo, colateral y representativo. La conclusión fue que el 56% fueron en demora en la adquisición de medicinas, el 94% fue satisfactorio con los horarios y el 86% se satisfizo la labor de las personas. La conclusión fue que gestión en la Farmacia del INCN es buena.

Caruajulca y Vargas, (13) realizó la investigación el cual se desprende el objetivo “Establecer la correlación entre la disposición de solicitud boticaria y la complacencia del comprador en las boticas, SJL, 2020”, elaboraron el esbozo no experimental con enfoque cuantitativo, se determinó que se encuentra una relación entre las variables; también, los consumidores que ingresan a la botica muestran una aptitud y de solicitud buena y la conclusión declara que coexiste una correspondencia demostrativa entre las variables, asimismo, los usuarios que asisten a la botica, manifiestan una aptitud de atención muy buena y están satisfechos como clientes.

Vente, Ricardo, (14) en la investigación plasmó el objetivo “Realizar un método de transmisión a casa con ruta de comunicación, de mercados para un vínculo de droguerías” en conclusión el método efectúa con los exigencias anticipadamente desarrollados para efectuar

con la prestación de desembolso a casa, asimismo, no utilizando internet para resolver los antecedentes, puede ser acabado en transferencias sin camino a esta asistencia sin afectar su ejercicio, el método es preferente a Google de Mapas o diferente aplicación que requiera la red para marchar aun cuando sus consecuencias solo alcanzan a ser parejas a los derivados con las respectivas aplicaciones.

Altamirano y Huasacca, (15) en la investigación manifiesta en el objetivo “Establecer que la realización en el delivery del ciclo Deming comprimirá la época en la recepción en una droguería - Molina”, el trabajo es diseño de cuasi experimental, se estableció que la ejecución del delivery en el ciclo respectivo comprimió el turno de admisión en un 42% adonde el elemento concluyente para conseguir fue la normalización de los instrucciones y el aprendizaje ofrecida al personal conservando para lograr la meta.

Añel, et al, (16) hicieron la investigación y se mencionó que “Perfeccionar la dirección a la información en el perímetro de la comunidad: recepción domiciliaria, agencias de farmacia” mencionan que los sucesos de conocimientos con tecnología transformo el modo de facilitar la ayuda en los productos de salud, impregnando casi todos los talentos del cuidado sanitario, la complicación del método acrecienta, es dificultoso ocuparse de manera extra sin la ayuda de las nuevas técnicas. El establecimiento presume un adelanto, en el uso conveniente de cualesquiera ciencias aplicadas en el cuidado las personas, por el progreso de aplicaciones determinadas que optimizan la certidumbre. Sin embargo, elementos como un esbozo erróneo, ejecución y sostenimiento defectuosos, aprendizaje inconveniente, contiguo a la abundancia de familiaridad y subordinación.

Gastelurrutia, (17) plasmo la investigación cuyo objetivo “Optimizar la recepción higiénica de los medicamentos a los pobladores”, se declaró al respecto sobre la droguería es muy asequible y colindante, no obstante, está desperdiciada como organización. Los colaboradores declararon su utilidad en adelantar respecto a una constitución eficaz de las

boticas públicos y las unidades de AP, respecto a los problemas inseparables al manifestar que la farmacia es una empresa privada y los otros de una entidad pública, asimismo, cualquier aproximación correspondería emprender por un mayor conocimiento recíproco a través del progreso de la comunicación.

García, (18) realizó en su tesis cuyo objetivo “Formular una e-receta en diversa versión que se establezcan los medios privados para impedir que se perjudique las personas, asegurando la facilidad”, realizó un estudio observacional prospectivo la conclusión fue la mejora en el acceso a los métodos de procedimiento (receta) electrónico.

García y Carballeira, (19) en el trabajo de investigación cuyo objetivo “Seleccionar las insuficiencias del presente método de receta digital, que admiten una perturbación a las personas y que envuelven claramente por el lapso que no se concreta”. Realizó un estudio durante dos años que fue cualitativo (2017-2018) en los que estuvieron en atención más de cincuenta mil pacientes con receta-e en una botica de Santander. Se revisó los episodios y la representación que tiene el paciente para resolver y lo que se encuentra en proceso, se imaginaron una sucesión de optimizaciones sobre la receta-e, cuyo inicio permita sortear estas dificultades.

2.2.Bases Teóricas

Sistema Farmacia Vecina

No se tiene mucha información del programa, por lo cual, se ha recurrido a diversas fuentes primarias como: diarios, revistas; asimismo, de las fuentes institucionales del gobierno. El programa de Farmacia Vecina fue implementado dentro del cuadro del suceso sanitario por el COVID19, puesto que, luego de declarado el estado de Emergencia, los pacientes que padecen de enfermedades crónicas se quedaron sin acceso a sus medicamentos.

De acuerdo a EsSalud el sistema de farmacia vecina es un programa de “entrega de medicinas a pacientes con padecimiento crónico (hipertensión, diabetes, osteoartritis entre

otras) en farmacias situadas junto de la morada del paciente. El impacto generado es de comodidad, accesibilidad, tiempo (Traslados y colas) y tratamiento continuo” (22).

Según EsSalud los pacientes crónicos están inmersos en el programa de Farmacia Vecina y ante la interrupción de prestación de consulta externamente a todo el país, otorgándose el régimen de amparo para impedir la infección de coronavirus entre las personas que estén inscritos en el Seguro Social de Salud (EsSalud), realizó de manera única, en la moldura de la declaración del suceso, un primer servicio de consulta hospitalaria virtual a través de la Telemedicina (22).

Por otra parte, el programa Farmacia Vecina “permite que las farmacias y/o boticas asociadas se transformen en establecimientos referentes en salud, contribuyendo para que los ciudadanos tengan más y mejor calidad de atención y sin costo alguno” (23).

Beneficios para el asegurado y EsSalud

Según EsSalud el asegurado tiene grandes beneficios, mediante el Programa Farmacia Vecina donde se formaliza la entrega de las medicinas a los pacientes (Lima y Callao) en las boticas personales colindantes a su hogar (actualmente cerca de 700 farmacias afiliadas), se comienza atendiendo a más de cien mil asegurados y se han dispensado entre abril de 2020 y noviembre de 2021; 729,984 recetas.

Con el plan agregado Delivery se ejecuta las entregas de remedios al domicilio de los asegurados del PADOMI; se ofrece cobertura a más de 61,000 asegurados con una media de 64,345 desembolsos periódicos (mes) para la dispensación de medicinas, ayudando con proporcionar la entrega de las medicinas a los pacientes asegurados. El impacto se resume en: facilidad, bienestar, turno (traslados y colas) y continuación de tratamiento que beneficia a los asegurados (23).

EsSalud tiene la continuación del servicio de logística de almacenar, distribuir y entregar los medicamentos a compromiso de la empresa logística con la inscripción de patrones

agregados que implican mayor eficacia en las técnicas, entre ellas el suministro de materiales directos que crea adelantos en el asistencia de dispensación de medicinas a los asegurados en Lima y Callao, certificar el equipamiento y construcción forzosos para el conveniente flujo de los materiales directos, con la remodelación oportuna del equipamiento en cuestión de mermas por desperfectos y por el vencimiento de su vida útil, estimular la cultura y aplicabilidad de las buenas prácticas de acopio a nivel institucional y la disminución de las mermas económicas de materiales directos siniestrados debido a que la entidad: asume los peligros de merma, hurto, material fragmentario, desgracia, de dichos materiales (23).

Marco normativo de Farmacia Vecina

EsSalud ha realizado normativas en diversos programas, en el programa Farmacia Vecina efectuó la Resolución de Gerencia General N°795-GG-ESSALUD-2021, donde se dictamino la norma para la entrega de productos farmacéuticos a pacientes asegurados con enfermedad crónica, también comprende dispositivos médicos aquello dirigido a pacientes de alto riesgo pueden programar su cita médica de tele consulta a través del Call Center, EsSalud en Línea o los medios institucionales que se implementen, la farmacia de la institución, se encuentra al servicio de entrega al domicilio del asegurado (Farmacia Delivery) y el uso de oficinas farmacéuticas externas (Farmacia Vecina) (24).

Pasos para el acceso al programa de Farmacia Vecina

EsSalud realizo diversas acciones para que el asegurado (paciente crónico) tenga que realizar una serie de pasos desde las llamadas a la central de EsSalud y afiliarse, luego va a un establecimiento de salud, regulariza su consulta y acopia su receta, las próximas recetas podrá recogerla en la farmacia que elija (22).



Figura 1. Pasos de Farmacia Vecina. Tomado de F. Molinelli Aristondo. Innovaciones para garantizar acceso y cobertura: estrategias desde el sector público: Hacia un sistema de salud más eficiente. Lima: EsSalud, 2021.

Dimensiones de la variable: Sistema Farmacia Vecina

El proceso del Sistema de Farmacia Vecina incluye todas las actividades realizadas desde el programa de salud hasta la satisfacción.

Dimensión 1: Programas de Salud

Según Naranjo (26) “consiste universalmente en una sucesión de acciones relacionados, constituidas y completadas consignadas a alcanzar unos objetivos determinados y concretos anticipadamente para optimizar la etapa de salud de una población”

Cada conjunto de acciones de salud, debe tener diversos aspectos en las necesidades, acceso, prevención y cultura que deben de beneficiar a la población.

Los programas de salud tienen una serie de objetivos, que se deben de cumplir para poder afianzarlo y permitir que cumpla los fines donde se desarrollaran.

Dentro de la planificación los ejes fundamentales deben ser la productividad, la gestión del tiempo y la calidad del servicio, enmarcados

La dimensión programas de salud se subdivide en necesidades, acceso, prevención y cobertura.

La concepción de necesidad según Fischer y Espejo (27) “valoración que coloca de manifestar un desacuerdo en un contexto desarrollado y otra calificada de excelente” el uso en

salud requiere reflexiones familiarizadas y de importe que sujete la noción de necesitar, la correspondencia con los equitativos de habilidad higiénica.

Según Donavedian (28) la accesibilidad es “el valor de arreglo entre las peculiaridades de la localidad y las de los patrimonios de cuidado a la salud. Por lo cual, la sociabilidad se da la pauta como una concepción de relación, al tener afectación como coyuntura entre los productos y las peculiaridades de las personas”, el acceder a los programas de salubridad deben de tenerlo toda la comunidad o la mayor parte con la finalidad que existe una prevención de las enfermedades.

La OMS conceptualiza a la prevención “los ejercicios planteados deben de frenar la representación en los malestares no infecciosos. Reduciendo los elementos de peligro y dando potencia los factores de protección. Conteniendo el adelanto y aminorar los resultados de los padecimientos” (29), la prevención es fundamental por ello el estado peruano deberá de implementar campañas en diversas circunscripciones del país afín de evitar brotes y rebrotes de distintas enfermedades.

El Banco Mundial define la cobertura “garantizar que las personas accedan a los servicios médicos que necesitan sin que esto les genere dificultades financieras. Es un elemento clave ... poner a la pobreza extrema e incrementar la equidad y la prosperidad compartida, y como tal es el motor que impulsa todas las inversiones que la institución destina a los sectores de salud” (30) se debe de mencionar que la cobertura en un programa de salud es lo esencial para que la población sea beneficiada y tener el control estadístico de las enfermedades.

Dimensión 2: Planificación

Según Terry y Franklin (31) la planificación “es la elección y correspondencia de sucesos, así como la enunciación y la usanza de hipotéticos respecto al prospectivo, es tener visualizado y la enunciación de las acciones ineludibles para obtener las consecuencias deseadas” cada institución realiza la planificación de acuerdo al organigrama preestablecido por

la institución, pero tienen que tener los pasos necesarios para que las actividades sean desarrolladas.

Dentro de la planificación los ejes fundamentales deben ser la productividad, la gestión del tiempo y la calidad del servicio, enmarcados en un todo y puede ser unificados para tener los procesos debidamente definidos.

La dimensión planificación se subdivide en productividad, calidad de servicio y gestión del tiempo, aquello con el fin de versar un servicio o producto a un éxito determinado por las organizaciones.

Según Collier (32) “la productividad es la simetría entre los mercados de un proceso y los insumos”, si los mercados crecen en proporción a un horizonte firme de materias, la cuantía de gastos disminuye respecto de un nivel constante de efectos, la producción aumenta, aquella describe si se utilizan los capitales de una entidad para generar productos.

La gestión del tiempo es fundamental y lo primordial es “que se tome nota de todo lo que haces, durante una semana o dos lleva un registro de tus tareas y del tiempo que inviertes en ellas” (33) gestionar el tiempo es dar un seguimiento absoluto de todas las tareas y el tiempo dedicado a ello reducirlo a lo imperceptible.

Según Kotler (34), la calidad de servicio “es un orientación en que las personas de la organización notifica en optimizar asiduamente la aptitud de los mercados, productos y métodos de transacciones...las organizaciones están tomando una orientación de beneficios respecto a la habilidad, respecto a la eficacia para una transformación y se asegura a los voluntades de disposición hacia las consecuencias mercantiles” es fundamental que la calidad sea generalizada en la mayoría de los ámbitos para que las personas estén satisfechas.

Dimensión 3: Información

Según Jimbo (35) “la información consiste en diversos aspectos en suministrar a los empleados determinadas destrezas o ayudarles a corregir insuficiencias en su provecho”, darles

capacitación de acuerdo a las nuevas normas y suministrar a los trabajadores las destrezas que precisará. Es significativo tener en cuenta las discrepancias entre formación y perfeccionamiento, sobre todo en el momento de establecer y valorar programas de formación.

La dimensión información se plasma en capacitación, personal a cargo y eficiencia de personal, que permitirá otorgar a las personas el servicio eficiente y eficaz.

Se define la capacitación en los siguientes párrafos, según Chiavenato (36) la capacitación “es el sumario formativo de temporal dilación, aprovechado de modo metódica y constituida, los individuos logran sapiencias, despliegan destrezas y competitividades”. Las organizaciones deben de priorizar las capacitaciones para la actualización del personal sea pública o privada.

Por parte, Bohlander et al. (37) menciona que “es el dinamismo que narra el arranque que cumplen las instituciones a fin de promover la instrucción entre el personal”, as empresas necesariamente deberán de incluir en sus programas los cursos y talleres para el beneficio de la empresa. Asimismo, Jamaica (38) indica que “es la herramienta que explora una permuta real en la organización y asume como tarea primordial colaborar a optimizar lo actual y a instituir un itinerario para lo expectante” se debe de mencionar que es un proceso constante orientado al recurso humano de las organizaciones.

Con respecto al personal a cargo se refiere a la cantidad de personas subordinadas que se encuentren en la organización y cumple una serie de actividades o funciones delegadas por la autoridad.

Los autores definen la eficiencia de la siguiente manera, según Aedo (39) “como el valor en que se efectúan las acciones de una decisión al mínimo coste viable”.

Según Andrade (40) se “utiliza para calcular la cabida o carácter de acción de un método o sumiso mercantil, para conseguir el desempeño de acciones explícitos, empequeñeciendo lo empleado”. Por lo cual, la eficiencia es contenido colocado de causar el enorme efecto en el

exiguo recurso, energía y tiempo, es usar de forma óptima los recursos disponibles para la elaboración de efectos deseados.

Dimensión 4: Logística

Según Carro, et al. (41) la logística “son operaciones que radica en planear, manejar, inspeccionar y comprobar las deficiencias para optimar el sumario de materiales (insumos, productos), servicios información y dinero con el fin de satisfacer la demanda de los productos y las necesidades requeridas por el consumidor; ya sea por la cantidad, conformidad y calidad en un costo menor para la empresa”.

La logística debe de tener el transporte, abastecimiento, distribución y almacenamiento de los medicamentos con la seguridad para las boticas y farmacias.

La dimensión logística se refleja en los siguientes indicadores: según Martínez (42) el abastecimiento “es obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y / o servicios que necesite para su funcionamiento, en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado” Por lo cual es abastecimiento consiste en proporcionar lo necesario a las organizaciones para el buen ejercicio de la cadena productiva.

Según Kotler (34) el transporte “la votación de las sociedades de envío aflige los importes de los mercados, el beneficio de desembolso y la situación de los capitales al ser recepcionado, aquello afectara el bienestar del mercado”.

Dimensión 5: Dispensación

Según el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (España) (43) es “el servicio más demandado por el ciudadano que acude a una farmacia. Es la situación en la que el sujeto solicita un medicamento concreto, generalmente mediante una prescripción médica”; los pacientes crónicos de EsSalud se dirigen hacia la botica más cercana para recibir los medicamentos o instrumentos que son derivados por las farmacias afiliadas.

Dimensión 6: Satisfacción

La satisfacción al usuario en la atención farmacéutica debe de contar con evaluaciones permanentes para asegurar los requisitos de calidad que exigen los actuales sistemas de evaluación hospitalaria. El conocer el estado de cada componente de la cadena de atención farmacéutica concierne a la satisfacción de cada una de las carencias de los pacientes/usuarios. Esto a su vez proporcionará información para avanzar en los servicios de farmacia de manera que pueda optimizar los servicios para garantizar los resultados de salud de los clientes al abordar sus inquietudes y sus necesidades de los servicios (44). El valor de conocimiento por parte de la persona respecto al cuidado ofrecido en la oficina boticaria.

2.3. Formulación de hipótesis

Debido que es un estudio descriptivo no se establece la hipótesis.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Metodología de la investigación

El método de la investigación es deductivo, radica en el conjunto de pautas y métodos, para tener consumaciones a partir de manifestaciones supuestas llamados proposiciones (45).

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo, ya que se utiliza la recolección y el análisis estadístico de datos (46).

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, cuyo propósito es resolver problemas facticos de una determinada parte de la realidad y del conocimiento, dar respuesta objetiva a interrogantes que se pretenden en la investigación y busca explicar porque sucede el fenómeno y en qué contexto se manifiesta, que nos lleve al logro del conocimiento necesario para propiciar políticas de acción para propiciar cambios en dicha realidad (47).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño no experimental, se refiere a la no manipulación intencionada de las variables; se fundamenta en la verificación de fenómenos tal y como se encuentran en su contexto originario para posteriormente examinarlos (46). Nivel descriptivo, se quitan las variables de un definitivo argumento en donde lograrán estar en observación, muestran la figura de algún suceso, es describir situaciones y eventos (46). El corte es transversal

3.5 Población.

La población, es una parte de elementos, que son unidades, es un grupo definido con indiscutibles peculiaridades (46).

Conformada por 92 trabajadores de las sedes afiliadas a Farmacia Vecina en los establecimientos de Boticas Perú ubicados en Lima Metropolitana.

Criterios de inclusión

Boticas Perú afiliadas a Farmacia Vecina y registrados ante ESSALUD.

Criterios de exclusión

Boticas Perú no afiliadas a Farmacia Vecina y no registrados ante ESSALUD.

Muestra

La muestra, es la población finita está constituida por los trabajadores de las sedes afiliadas a Farmacia Vecina en los establecimientos de Boticas Perú ubicados en Lima Metropolitana. La muestra; son una parte del todo donde se recolectan los datos y tiene que ser característico (46).

Está conformada por 92 trabajadores de las sedes afiliadas a Farmacia Vecina en los establecimientos de Boticas Perú que dispensan medicamentos en el distrito de Lima perteneciente a la provincia de Lima.

$$\frac{N * k^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{120 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{E^2}$$

$$199 \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5$$

$$n = \frac{115.20}{1.257}$$

$$91.6 \diamond 92 \text{ trabajadores}$$

Muestreo

El muestreo es el procedimiento de elegir un conglomerado de individuos de una población con la finalidad de analizar sus características (48).

Los 120 trabajadores de las sedes afiliadas a Farmacia Vecina en los establecimientos de Boticas Perú ubicados en Lima Metropolitana, son recolectados de manera aleatorio simple, siendo una técnica de muestreo probabilístico, en la cual se seleccionó al azar el número de trabajadores para la muestra necesaria a estudiar, al ser una técnica de muestreo probabilístico todos los trabajadores de las sedes afiliadas a Farmacia Vecina.

3.6 Variable y operacionalización

Tabla 1. Cuadro operacional

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Sistema Farmacia Vecina	Programa que permite a pacientes crónicos de EsSalud obtengan sus medicamentos cerca de sus casas. Para que Farmacia Vecina cumpla sus objetivos, los colaboradores de los establecimientos reciben capacitación virtual, por parte de Salog, sobre flujos y procesos en la entrega de medicación a pacientes de EsSalud. De esta manera, se mejora día a día la experiencia de atención al afiliado y se acelera el proceso de dispensación de medicinas.	Encuesta con 20 ítems para medir las siguientes dimensiones del Sistema Farmacia Vecina: programa de salud, planificación, información, logística, dispensación y satisfacción	Programa de Salud	Necesidades Acceso Prevención Cobertura	Ordinal	Nunca/Casi nunca / Siempre /Casi siempre
			Planificación	Productividad Gestión de tiempo Calidad de servicio	Ordinal	Nunca/Casi nunca / Siempre /Casi siempre
			Información	Capacitación Personal a cargo Eficiencia del personal Abastecimiento	Ordinal	Nunca/Casi nunca Siempre /Casi siempre
			Logística	Transporte Almacenamiento Distribución	Ordinal	Nunca/Casi nunca Siempre /Casi siempre
			Dispensación	Interpretación Verificación Acondicionamiento Número recetas atendidas	Ordinal	Nunca /Casi nunca / Siempre /Casi siempre
			Satisfacción	Rapidez Ventajas	Ordinal	Nunca /Casi nunca/Siempre /Casi siempre

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de dato

3.7.1 Técnica

La técnica que se empleó en la presente investigación será la encuesta.

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es el cuestionario la cual, fue aplicada a las boticas afiliadas al sistema de farmacia vecina de los establecimientos de Boticas Perú. Esta constituido de 20 ítems; asociados a 6 dimensiones:

Programa de salud que consta de 4 ítems,

Planificación que consta de 3 ítems

Información que consta de 3 ítems

Logística consta de 4 ítems

Dispensación consta de 3 ítems

Satisfacción consta de 3 ítems

Donde su escala valorativa es de Nunca-Casi Nunca-Siempre-Casi Siempre

3.7.4 Validación

Para la validación del instrumento y el contenido del mismo, fue sometido a una evaluación de validación, conformada por 3 expertos de la Universidad Norbert Wiener.

Tabla 2. Validación de expertos

Docente UNW	Grado	Especialidad
Gabriel León Apac	Mg.	Estadística
Orlando Márquez Caro	Mg.	Metodólogo
Emma Caldas Herrera	Mg.	Farmacia Clínica

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad se realizó un trabajo piloto con los 80 trabajadores, para las variables, se empleó las preguntas de evaluación de la eficacia del sistema de Farmacia Vecina calculando así con el Coeficientes Alfa de Cronbach correspondientes.

Fiabilidad

Escala: Sistema Farmacia Vecina

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Valido	92	100,0
Excluido	0	0
Total	92	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.982	20

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Las coordinaciones respectivas se realizarán con la unidad de ética e investigación de la Universidad Norbert Wiener.

Se solicitó el permiso a las sedes afiliadas al sistema de farmacia vecina de una cadena de boticas para ejecutar el trabajo.

Se solicitó la aprobación informando al químico farmacéutico responsable de la botica. El proceso de recolección de datos se ejecutará en las sedes afiliadas al sistema de farmacia vecina de una cadena de Boticas Perú - Lima.

Obtenida la información se registró en la matriz de datos según la orden, respetando cuantitativamente las respuestas obtenidas en la investigación.

Para los análisis de los datos se registró las consecuencias logradas en una base de datos

de SPSS.

Para la exposición de las consecuencias se manejó las tablas de frecuencia simple y gráficos de barras diseñados en base a los objetivos establecidos en la investigación.

3.9 Aspectos éticos

La investigación ha sido desarrollada en función a fuentes confiables, citando a los correspondientes autores, para así evitar posibles divulgaciones de plagio. Asimismo, la información recopilada no ha sido manipulada, con la finalidad de brindar datos reales que no perjudiquen a la institución.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

De acuerdo a la recolección de la información en torno a los problemas y objetivos, se elaboró el cuestionario con 20 preguntas, la que se formuló a 92 trabajadores que desarrollaron el cuestionario, realizándose el análisis descriptivo mediante el software SPSS

4.1.1 Análisis

descriptivos de los resultados

Tabla 3. Frecuencia del Sistema Farmacia Vecina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	16,3	16,3	16,3
	Casi Nunca	68	73,9	73,9	90,2
	Casi siempre	4	4,3	4,3	94,6
	Siempre	5	5,4	5,4	100,0
	Total	92	00,0	100,0	

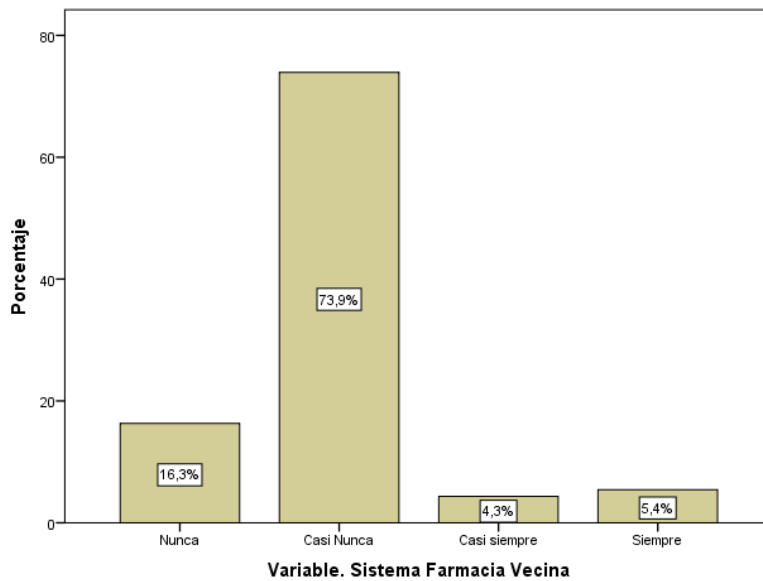


Figura 1. Porcentaje de Sistema Farmacia Vecina

Interpretación: En la tabla 3 y figura 2 de la revisión de los resultados obtenidos, se observó que los trabajadores (92), mencionaron que el Sistema de Farmacia Vecina (SFV); no es eficaz con un

73,91% en casi nunca y el 16,30% en nunca, por lo cual, más del 90% de los trabajadores considero el SFV como ineficaz y pocos trabajadores menos del 10% considero que el SFV es eficaz.

Tabla 4. Frecuencia de la dimensión Programa de Salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	15,2	15,2
	Casi Nunca	67	72,8	88,0
	Casi siempre	6	6,5	94,6
	Siempre	5	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

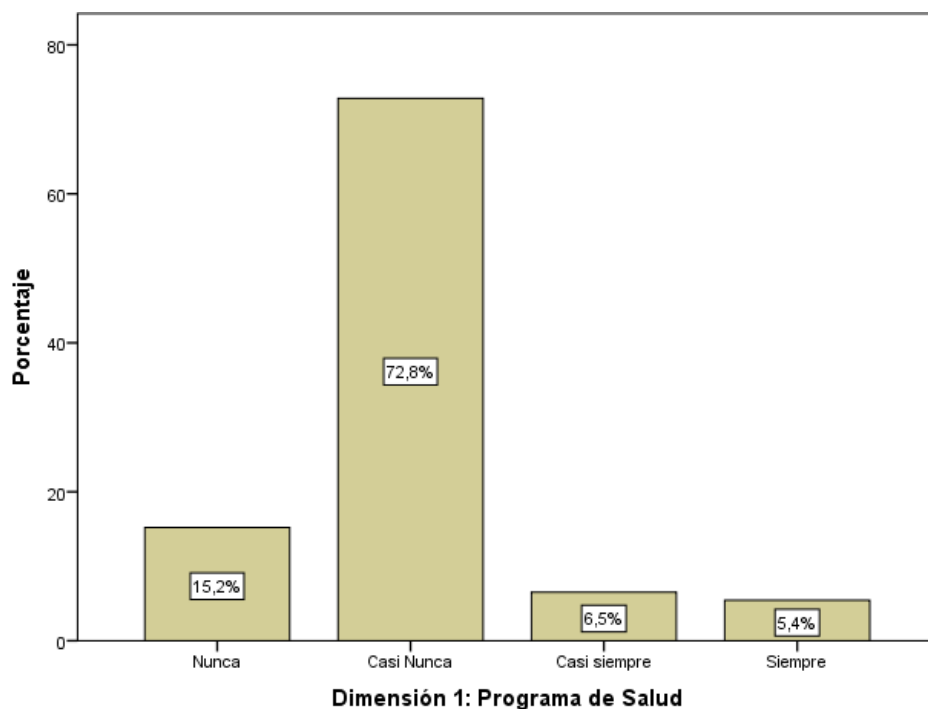


Figura 2. Porcentaje de la dimensión Programa de Salud

Interpretación: En la tabla 4 y figura 3, se observó en los resultados que el 72.8% (casi nunca) y con un 15.2% nunca, considero que el Programa de Salud del SFV no es adecuado en necesidad, acceso, prevención y cobertura, y el resto casi el 11,9% manifiesto que es adecuado.

Tabla 5. Frecuencia de la dimensión Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	18,5	18,5
	Casi Nunca	66	71,7	90,2
	Casi siempre	5	5,4	95,7
	Siempre	4	4,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

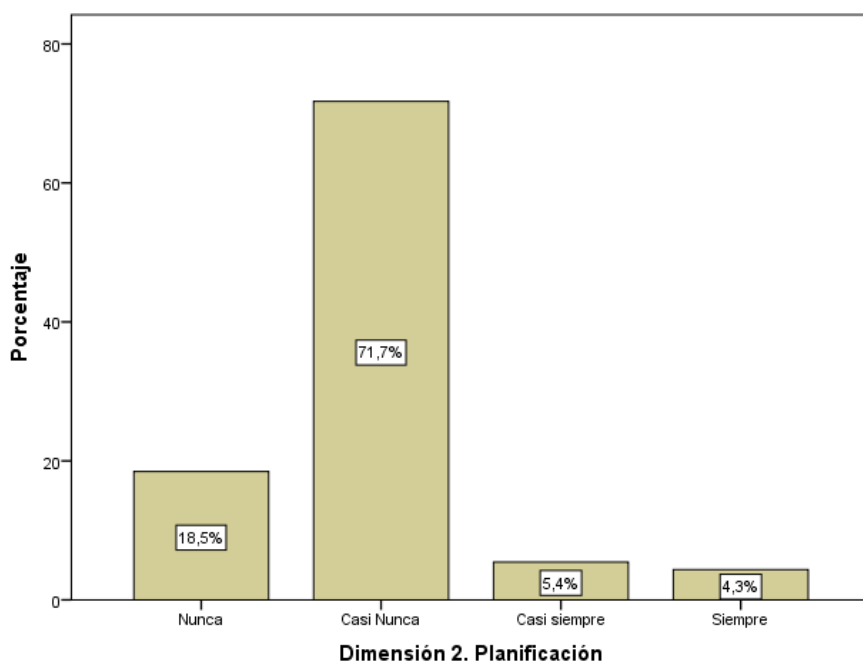


Figura 4. Porcentaje de la dimensión Planificación

Interpretación: En la tabla 5 y figura 4, se observó que en los resultados que el 71,7% (casi nunca) y con un 18,5% (nunca), se consideró que la Planificación del SFV no es adecuado en productividad, gestión del tiempo y calidad de servicio, y el resto casi el 10% manifiesto que está planificado.

Tabla 6. Frecuencia de la dimensión Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	20,7	20,7
	Casi Nunca	60	65,2	85,9
	Casi siempre	8	8,7	8,7
	Siempre	5	5,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0

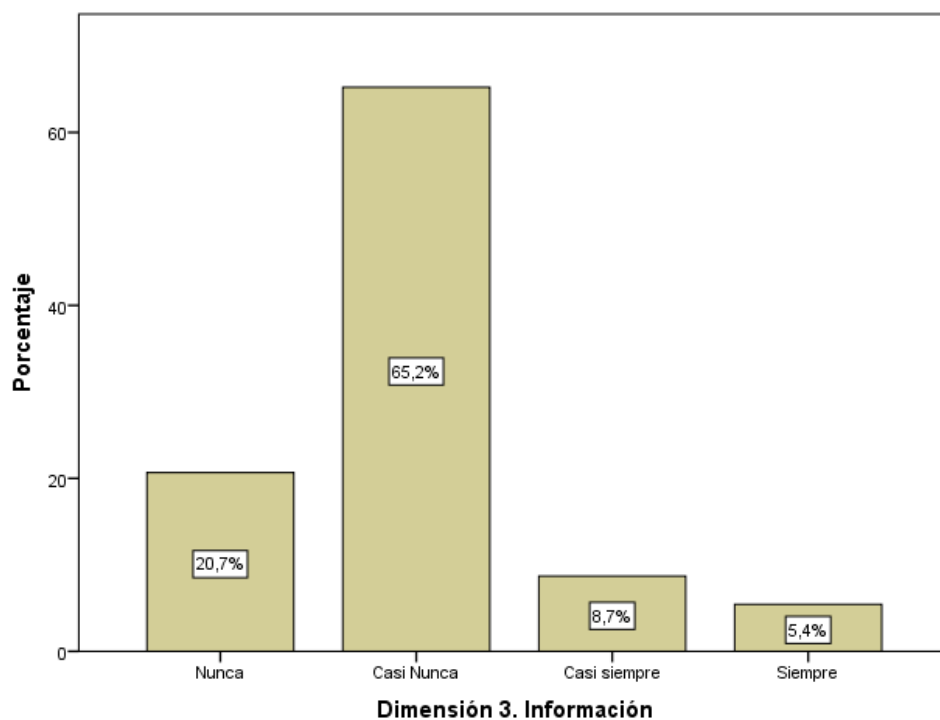


Figura 3. Porcentaje de la dimensión Información

Interpretación: En la tabla 6 y figura 5, se observó en los resultados que el 65,2% casi nunca, se entrega la información adecuada y 20,7% nunca, considero que la Información del SFV no es conveniente, en capacitación, personal a cargo y eficiencia del personal, y el resto manifiesto que es adecuado con el 8,7% y 5,4%.

Tabla 7. Frecuencia de la dimensión Logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	17	18,5	18,5	
	Casi Nunca	64	69,6	88,0	
	Casi siempre	6	6,5	6,5	94,6
	Siempre	5	5,4	5,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

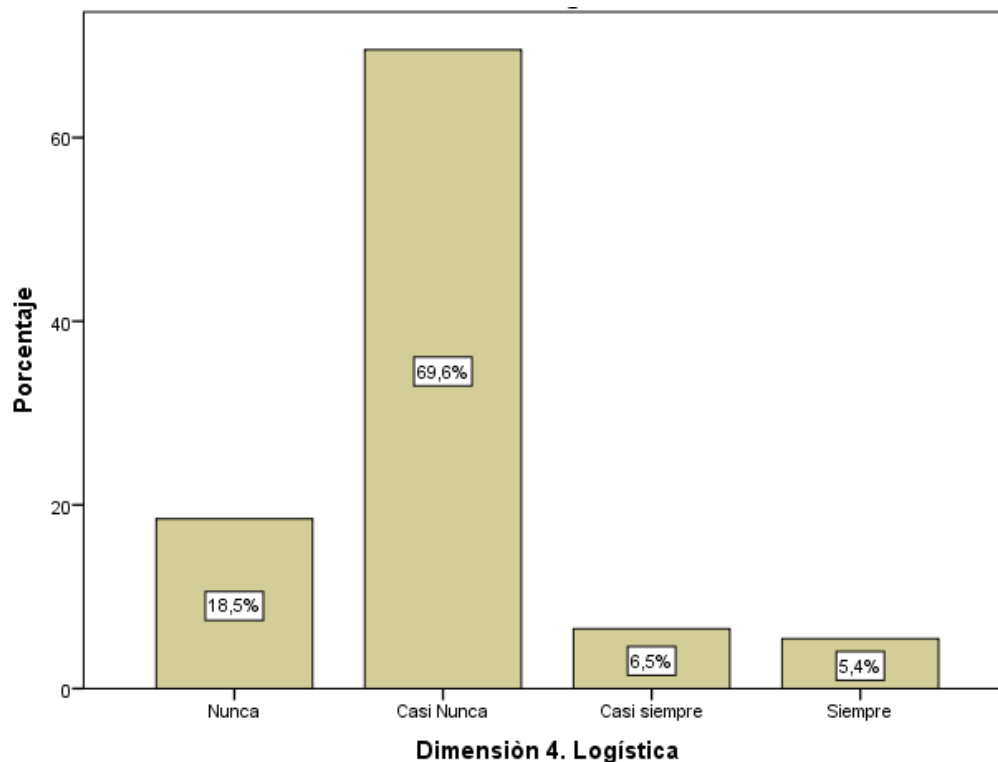


Figura 4. Porcentaje de la dimensión Logística

Interpretación: “En la tabla 7 y figura 6, se observó en los resultados que el 69,6% con casi nunca, existe una deficiente y 18,5% con nunca en abastecimiento, transporte, almacenamiento y distribución, el 10% considero que la logística del SFV es conveniente.

Tabla 8. Frecuencia de la dimensión Dispensación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	18,5	18,5	18,5
Casi Nunca	65	70,7	70,7	89,1
Casi siempre	5	5,4	5,4	94,6
Siempre	5	5,4	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

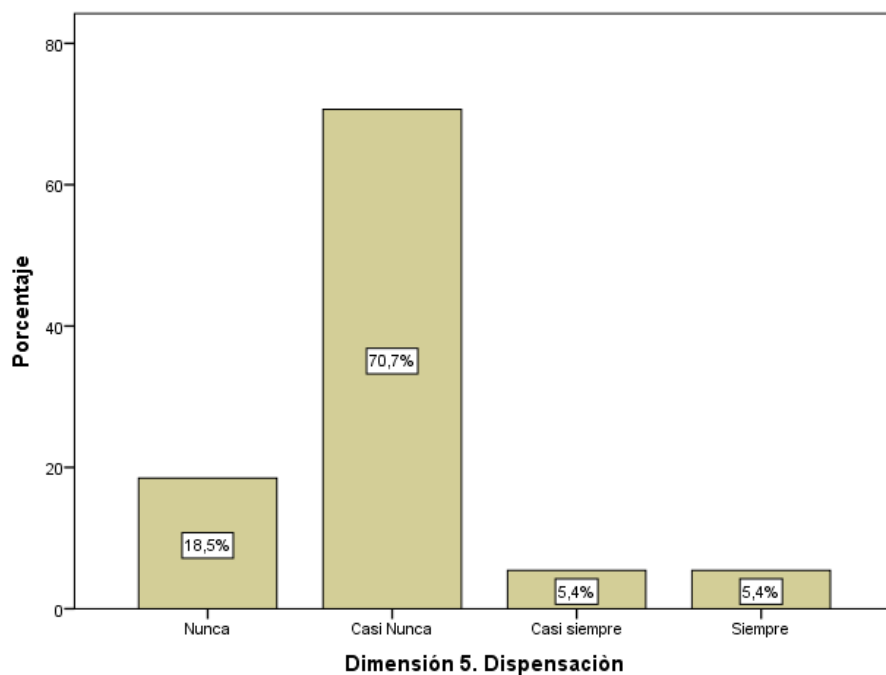


Figura 7. Porcentaje de la dimensión Dispensación

Interpretación: En la tabla 8 y figura 7, se observó en los resultados que el 70.7% (casi nunca) y con un 18.5% (nunca), considero que la dispensación del SFV no es adecuado, en interpretación, verificación y acondicionamiento y el resto casi el 10% manifiesto que se encuentra correctamente dispensado.

Tabla 9. Frecuencia de la dimensión Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	18,5	18,5
	Casi Nunca	65	70,7	89,1
	Casi siempre	5	5,4	94,6
	Siempre	5	5,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0

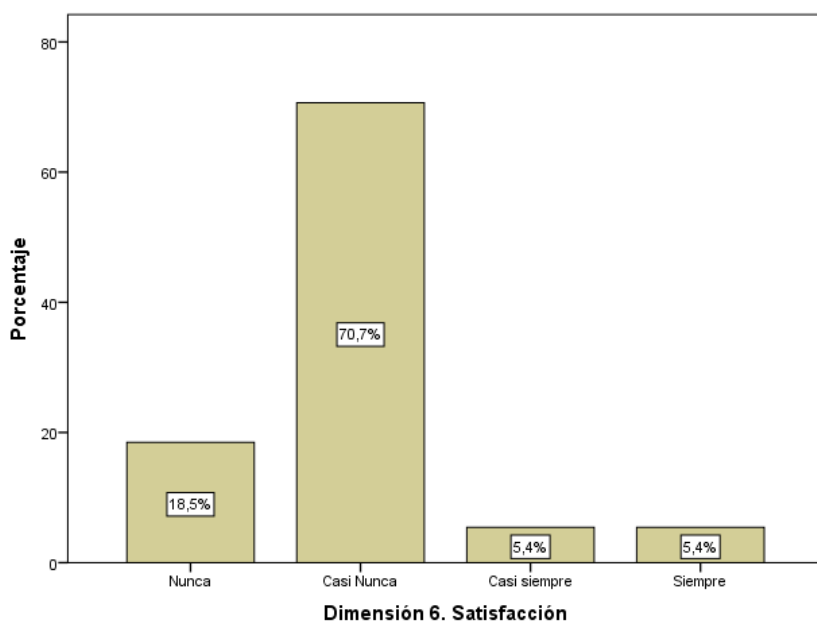


Figura 5. Porcentaje de la dimensión Satisfacción

Interpretación: En la tabla 9 y figura 8, se observó en los resultados que el 70.7% (casi nunca) y con un 18.5% (nunca), considero que la satisfacción del SFV no es adecuado en número de recetas atendidas, rapidez, ventajas y aprobación, y el resto casi el 10% manifestó que está correctamente satisfecho.

4.1.2 Discusión de los resultados

El trabajo tuvo como objetivo evaluar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022, la población estuvo constituido por 92 personas que evalúan la eficacia del Sistema Farmacia Vecina se desplegó en una atmósfera con la finalidad de evaluar el desempeño de seis dimensiones: programas de salud, planificación, información, logística, dispensación y satisfacción. La primera dimensión analizada en la presente investigación fue programas de salud conformado por cuatro indicadores (necesidad, acceso, prevención y cobertura) con un casi nunca del 72,8%, que no es adecuado estos resultados son menores a los reportados por Altamirano y Huasacca (15) estudio realizado en una droguería en La Molina, donde se detalló un incumplimiento del 42%, donde se confirman que no cumplen con los datos de acceso, cobertura, instrucciones y el

aprendizaje ofrecida al personal.

En el análisis de la segunda dimensión: planificación conformada por tres indicadores (productividad, gestión del tiempo, calidad del servicio) se encontró un incumplimiento de 71.75%, estos resultados son mayores a de Garate (12) el cual evidencio un incumplimiento del 54%, en su estudio utilizó realizado en la Farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. La conclusión fue la planificación en la Farmacia del INCN es buena.

Con respecto a la dimensión información que comprende capacitación, personal a cargo y eficiencia de personal se evidenció un déficit con 65.2%, estos alcances son al contrario hallado por Caruajulca y Vargas, (13) que manifiestan una aptitud de atención muy buena y están satisfechos como clientes en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho.

En cuanto a la dimensión logística cuyos indicadores son abastecimiento, transporte, almacenamiento y distribución se obtuvo como resultado que el 69,6% de incumplimiento, estos resultados son mayores a los mostrados en el estudio de Merino (10) con incumplimiento 57.12% trabajo que fue realizado bajo un enfoque de investigación transversal y prospectivo.

La dimensión dispensación (interpretación, verificación y acondicionamiento) como efecto fue 70,7% de incumplimiento, estos resultados son superiores a la investigación de Flores y Taipe (11) que demuestran una intención de calidad.

Concerniente a la dimensión satisfacción se reflejó el resultado de 70,7% con casi nunca en recetas atendidas y rapidez aquello no está relacionado con lo que menciona Garcia (18) la mejora en el acceso a los métodos de procedimiento (receta) electrónico.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El Sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú Lima, 2022, muestra una frecuencia mayor de incumplimiento en un ámbito general.

El Sistema Farmacia Vecina respecto a la dimensión programas de salud en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú Lima, 2022, muestra una frecuencia mayor de incumplimiento en necesidades, acceso, prevención y cobertura.

El Sistema Farmacia Vecina respecto a la dimensión planificación en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú Lima, 2022, presenta una mayor frecuencia de incumplimiento en productividad, gestión del tiempo y calidad del servicio.

El Sistema Farmacia Vecina respecto a la dimensión información en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú Lima, 2022, presenta una mayor frecuencia de incumplimiento en capacitación, personal a cargo y eficiencia del personal.

El Sistema Farmacia Vecina respecto a la dimensión logística en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú Lima, 2022, se observa una frecuencia mayor de incumplimiento en abastecimiento, transporte, almacenamiento y distribución.

El Sistema Farmacia Vecina respecto a la dimensión dispensación en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú Lima, 2022, se esgrime frecuencia mayor de incumplimiento en interpretación, verificación y acondicionamiento.

El Sistema Farmacia Vecina respecto a la dimensión satisfacción en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú Lima, 2022, remite una frecuencia mayor de incumplimiento en número de recetas atendidas, rapidez y ventajas.

5.2 Recomendaciones

Mejorar el Sistema Farmacia Vecina en los establecimientos de Boticas Perú en diversos aspectos y de manera general a los asegurados.

Implementar estrategias que admitan comunicar cabalmente a los pacientes que acuden

a los establecimientos farmacéuticos del Sistema Farmacia Vecina, se debe dar eficientemente las necesidades, acceso, prevención y cobertura.

Realizar la planificación adecuada con esquemas formativos sobre los resultados y riesgos de las permutaciones de los medicamentos.

Fomentar y desarrollar la presencia del experto Químico Farmacéutico en las boticas y farmacias debido a que son competentes para brindar información y disposición sobre el uso correcto de los medicamentos.

Considerar en el aparato logístico una eficientemente herramienta dedicado exclusivamente al abastecimiento, transporte, almacenamiento y distribución por lo cual mejorara sustancialmente a los medicamento en el sistema.

Mejorar el sistema informático empleado donde haya una versión con mayor rapidez y conexión en todo el proceso de dispensación comprendido desde la obtención de las citas médicas, la prescripción de las recetas, el contacto con los asegurados,

Mejorar la satisfacción para la preparación oportuna de los medicamentos del asegurado en el almacén central y la dispensación de los tratamientos del asegurado en la fecha indicada en las boticas afiliadas a farmacia vecina, con el fin de mejorar la eficacia del sistema Farmacia Vecina.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Generación de resiliencia en los sistemas de salud en pro de la cobertura sanitaria universal y la seguridad sanitaria durante y después de la pandemia de COVID-19 [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 2021. [Consultado 6 agosto 2022]. Disponible en:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/346533/WHO-UHL-PHC-SP-2021.01-spa.pdf>

2. Álvarez Criado J., García Trevijano Cabetas M., Jiménez Nácher I, Moreno Ramos, F., González Fernández, M., Herrero Ambrosio, A. Evaluación del servicio de entrega de medicación a domicilio desde la Farmacia Hospitalaria durante la pandemia COVID-19. *Rev. OFIL·ILAPHAR* [Internet]. 2020; 30(3): 193-199. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1699-714X2020000300193
3. Yadav P., Glassman A. Harnessing the Power of Private Distribution Channels for UHC [Internet]. Washington, D.C: Center for Global Development, 2019. [Consultado 6 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.cgdev.org/publication/harnessing-power-private-distribution-channels-uhc>
4. Fonseca Lima R, De Toledo M., Dourado Silva P, Silva Naves J. Evaluation of Pharmaceutical Services in Public Hospital Pharmacies of Federal District-Brazil. *Farm Hosp.* [Internet]. 2018; 42(3): 108-115. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432018000300108&lng=es. <https://dx.doi.org/10.7399/fh.10941>.
5. ANACAB: “El problema de las medicinas en Perú no es de precios, sino de abastecimiento” [Internet]. Lima: Vigilante, 2022. [Consultado 6 agosto 2022]. Disponible en: <https://vigilante.pe/2022/07/15/entrevista-anacab-precios-y-abastecimiento-de-medicinas-en-peru/>

6. Experiencias exitosas en entrega de medicamentos [Internet]. Lima: Videnza Consultores, 2021. [Consultado 6 agosto 2022]. Disponible en: <https://videnza.org/experiencias-exitosas-en-entrega-de-medicamentos/>
7. Usuarios de Padomi Delivery y Farmacia Vecina acuden con menor frecuencia a emergencias hospitalarias. Rev. Caretas [Internet]. 2021. Disponible en: <https://caretas.pe/nacional/usuarios-de-padomi-delivery-y-farmacia-vecina-acuden-con-menor-frecuencia-a-emergencias-hospitalarias/>
8. Experiencias exitosas en entrega de medicamentos. Gestión. 07 de gestión de 2021. Disponible en: <http://blogs.gestion.pe/evidencia-para-la-gestion/2021/12/experiencias-exitosas-en-entrega-de-medicamentos.html>
9. Instituto Peruano de Economía. Uno de cada 5 centros de salud públicos está desabastecido [Internet]. Lima: IPE, 2022. [Consultado 6 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.ipe.org.pe/portal/uno-de-cada-5-centros-de-salud-publicos-esta-desabastecido/>
10. Merino Medina H. Evaluación y cumplimiento de BPA en farmacia centro quirúrgico del Hospital III Cayetano, Piura 2019 [Tesis para obtener el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad San Pedro; 2019. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14124/Tesis_63608.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Flores Roque J., Taipe Garay M. Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes –

clientes de la farmacia del hospital de Pichanaki relacionado con la calidad de servicio, setiembre-noviembre 2018. Huancayo: Universidad Peruana los Andes, 2018. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1470/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Garate Arias S. Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Administración de Servicio de Salud]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Caruajulca Vargas R. y Vargas Quinto, R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Roció, San Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis para optar el título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/335>
14. Vente Montes R. Sistema de entrega a domicilio con ruta de despacho de productos para una cadena de boticas o farmacias [Tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático]. Lima: PUCP, 2019. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15068>
15. Altamirano Salazar, R. y Huasacca Valenzuela, R. Implementación del Ciclo Deming en el área delivery para reducir el tiempo de entrega en una farmacia de la Molina - 2021”.

- Universidad Cesar Vallejo. [Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80163/Altamirano_SRJ-Huasacca_VRT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Añel Rodríguez, R., García Alfaro, I., Bravo Toledo, R. y Carballeira Rodríguez, J. Historia clínica y receta electrónica: riesgos y beneficios detectados desde su implantación. Diseño, despliegue y usos seguros. Atención Primaria [Internet]. 2021;53:2-11. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721002547?via%3Dihub>
 17. Gastelurrutia, M., Isaac Benrimoj, S., Goyenechea, E. y Martínez-Martínez, F. Exploración de las opiniones de agentes implicados sobre la integración entre la farmacia comunitaria y los equipos de Atención Primaria. Atención Primaria [Internet]. 2021; 53:1-2. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721000834?via%3Dihub>
 18. García Alfaro, I. E-receta 2.0: Evolución de la plataforma de receta electrónica para la integración del farmacéutico comunitario como agente activo en el sistema de salud. [Tesis para optar el grafo Académico de Doctor en Farmacia]. Granada: Universidad de Granada, 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10481/69092>
 19. García Alfaro, I., Carballeira Rodríguez, J. Receta electrónica: limitaciones y posibles mejoras para asegurar una mayor adherencia a los tratamientos. Rev. Esp. Salud Publica [Internet]. 2019; 93:1-9. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272019000100088

20. Bilgener, E. y Bulut, S. Evaluation of electronic prescriptions in Turkey: a community pharmacy perspective. [Internet]. 2021; 10(1). Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211883720301386?via%3Dihub#!>
21. Carhuapoma Yance, M. Proyectos de proinversión [Internet]. Lima: EsSalud, 2021. [Consultado 30 Julio 2022]. Disponible en: <https://info.proinversion.gob.pe/wp-content/uploads/2021/11/PPT-Raul-Fernandez.pdf>
22. EsSalud. EsSalud: pacientes crónicos reciben atención médica a través de telemedicina [Internet]. Lima: EsSalud, 2021. [Consultado 30 Julio 2022]. Disponible en: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-pacientes-cronicos-reciben-atencion-medica-a-traves-de-telemedicina>
23. EsSalud. Farmacia vecina, novedoso sistema de EsSalud para el recojo de medicamentos cerca de casa. [Internet]. Lima: EsSalud; 2020. [Consultado 30 Jul 2022]. Disponible en: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=farmacia-vecina-novedoso-sistema-de-essalud-para-el-recojo-de-medicamentos-cerca-de-casa>
24. EsSalud. Normas para la entrega de productos farmacéutica y/o dispositivos médicos a pacientes asegurados con enfermedad crónica [Internet]. Lima: EsSalud, 2021. [Consultado 30 Julio 2022]. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/RGG_795_GG_ESSALUD_2021.pdf

25. Farmacia Vecina, un modelo público-privado a seguir. [Internet]. Lima: EsSalud; 2021. [Consultado 30 Julio 2022]. Disponible en: <https://atusalud.pe/farmacia-vecina-un-modelo-publico-privado-a-seguir-nid-742>
26. Naranjo, M. Evaluación de programas de salud. Comunidad y Salud [Internet]. 2018 ; 4(2):34-37. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-32932006000200005
27. Fischer, L. y Espejo, J. Mercadotecnia. México, D.F.: McGraw Hill Educación, 2018. 273 p. ISBN: 978-970-10
28. Donavedian A. Aspects of Medical Care Administration. Cambridge: Harvard University Press, 2018. 649 p.
29. Sinchire Capa, K., Elizalde Ordóñez, H., Reina Garcés, C., Macías Solórzano, G., Duarte Toledo, A. La Promoción y Prevención en los servicios de salud. Rev. Electrónica de PortalesMedicos.com [Internet]. 2020; 15(18). Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/la-promocion-y-prevencion-en-los-servicios-de-salud/>
30. Banco Mundial. Cobertura sanitaria universal. Washington: Banco Mundial, 2021. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/universalhealthcoverage>
31. Terry, G. y Franklin, S. Principios de administración. México: Continental; 1986. 747 p.

ISBN: 68-26-0586-5.

32. Collier, D y Evans, J. Administración de operaciones. México, D.F.: Cengage Learning, 2019. 448 p. ISBN: 978-1-337-61724-6
33. Rodríguez, A. y Reverté, R. Cómo gestionar tu tiempo Céntrate en lo importante: evita las distracciones Haz las cosas bien hechas. Barcelona: Reverté, 2021. [consultado 2022 Julio 30]. Disponible en: https://revertemanagement.com/wp-content/uploads/2021/06/muestra_comogestionartutitiempo.pdf
34. Kotler, P. y Armstrong, G. Fundamentos de marketing. México, D.F.: Pearson Educación, 2019. 648 p. ISBN: 978-607-32-1722-4
35. Jimbo Chano, K. Evaluación del Desempeño para el personal de farmacia: Caso Farmacia Cuxibamba de la ciudad de Loja, 2019-2020. [Tesis para optar el título de Ingeniera en Administración de Empresas]. Loja: Universidad Nacional de Loja, 2020. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23668/1/KarlaElizabeth_JimboChano.pdf.pdf
36. Chiavenato, I. Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México, D.F.; Mc-Gran-Hill Internacional, 2019. 442 p. ISBN: 978-607-15-0560-6
37. Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. Administración de Recursos Humanos. México, D.F.: Cengage Learning, 2018. 709 p. ISBN: 978-607-526-526-1

38. Jamaica González, F. Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada; 2019. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/7168?show=full>
39. Aedo, C. Evaluación del impacto. Santiago de Chile: Naciones Unidas, 2019. 78 p. ISBN: 92-1-322823-6
40. Andrade, S. Diccionario de economía. México: Ed. Andrade, 2018 253 p.
41. Carro Paz, R. y Gonzáles Gómez. D. Logística Empresarial [Internet]. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2021. [Consultado 2 agosto 2022]. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf.
42. Martínez Moya, E. Gestión de compras. Negociación y estrategias de aprovisionamiento. Madrid: Fundación Confemetal, 2019. 142 p. ISBN: 13:978.84.96743.06.9
43. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Consenso sobre atención farmacéutica [Internet]. Madrid: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2022. [Consultado 30 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/profesionales/farmacia/consenso/consenso.htm#indice>
44. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2018 [Internet]. Lima: INEI, 2014. Disponible en:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/

45. Gómez Bastar S. Metodología de la investigación. México, D.F.: Red Tercer Milenio, 2012. 88 p. ISBN 978-607-733-149-0
46. Hernández-Sampieri R., Fernández-Collado C., y Baptista-Lucio. Metodología de la investigación. México, D.F.: Ed. Mc Graw Hill, 2018.
47. Cegarra J. Metodología de la investigación científica y tecnológica. 1 edición. Diaz de santos, editor. Madrid; 2004. 372 p.
48. Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos, 2006
49. Andrade S. Metodología de la Investigación científica. Lima: Andrade, 2008

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se evaluará la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cómo se evaluará la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su programa de salud en las</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022.</p> <p>Objetivo Especifico</p> <p>Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su programa de salud en las sedes afiliadas de los</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>No aplica</p> <p>Hipótesis Especifica</p> <p>No aplica</p>	<p>Variable 1</p> <p>Sistema farmacia vecina</p> <p>Dimensiones</p> <p>Programa de salud</p> <p>Planificación</p> <p>Información</p> <p>Logística</p> <p>Dispensación</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Básico</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Diseño no experimental</p>

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?</p> <p>2. ¿Cómo se evaluará la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su planificación en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?</p> <p>3. ¿Cómo se evaluará la eficacia del sistema</p>	<p>establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022.</p> <p>Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su planificación en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022.</p> <p>Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la información en las sedes afiliadas de los</p>			

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Farmacia Vecina en su información en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?</p> <p>4. ¿Cómo se evaluará la eficacia del sistema Farmacia Vecina en su logística en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?</p>	<p>establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022.</p> <p>Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la logística en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022.</p> <p>Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la dispensación en las sedes afiliadas de los</p>			

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>5. ¿Cómo se evaluará la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la dispensación en las sedes afiliadas de los establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?</p>	<p>establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022. Determinar la eficacia del sistema Farmacia Vecina en la satisfacción en las sedes afiliadas de los establecimientos de</p>			
<p>6. ¿Cómo se evaluará la eficacia del sistema Farmacia Vecina la dispensación en las sedes afiliadas de los</p>	<p>Boticas Perú, Lima 2022.</p>			

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
establecimientos de Boticas Perú, Lima 2022?				

Anexo 2: Instrumento

ENCUESTA: SISTEMA FARMACIA VECINA

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina cubre las necesidades básicas para realizar una correcta atención farmacéutica?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina es de fácil acceso para los trabajadores?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina facilita la prevención de contagios COVID en los asegurados?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina tiene la suficiente cobertura para demanda de asegurados que existe?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina refleja a través de sus resultados una eficiente productividad?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina lleva un buen control de gestión de tiempo durante su proceso?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina tiene una óptima calidad de servicio en la atención a los asegurados?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina brinda la suficiente capacitación al personal que lo maneja?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina tiene un correcto personal a cargo para su gestión?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina cuenta con un personal eficiente durante su proceso?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina maneja un buen abastecimiento de medicamentos?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina maneja los correctos medios de transporte para la seguridad de los medicamentos?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina cumple con las buenas prácticas

de almacenamiento de los medicamentos?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina cumple con el cronograma de distribución hacia los puntos afiliados?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el personal a cargo del sistema farmacia vecina realiza la correcta interpretación de las recetas emitidas?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el personal a cargo del sistema farmacia vecina realiza la correcta verificación de los medicamentos a dispensar?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el personal a cargo del sistema farmacia vecina realiza el correcto acondicionamiento de los medicamentos a dispensar?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina logra el número de recetas atendidas que satisfacen la demanda de asegurados en el país?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el programa que emplea el sistema de farmacia vecina brinda con rapidez los datos solicitados por los trabajadores?

- a) Nunca b) Casi nunca c) Siempre d) Casi siempre

¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina tiene ventajas sobre la obtención habitual de los medicamentos del asegurado?

a) Nunca

b) Casi nunca

c) Siempre

d) Casi siempre

Anexo 3: Validez del instrumento

ESTADÍSTICA DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA FAMILIA

TÍTULO DEL INSTRUMENTO: "Escala de la calidad del cuidado de la salud mental en las redes asistenciales de los municipios de la familia Pura Lina, P.C."

Nº	Descripción de los ítems	Pruebas de confiabilidad ¹			Fiabilidad ²			Significancia
		α	ω	ρ	ω	ρ	ω	
Pruebas de la validez interna (Cronbach)								
Índice de validez interna (Cronbach)								
1	Respeto	0,8		0,8	0,8			
2	Acceso	0,8		0,8	0,8			
3	Flexibilidad	0,8		0,8	0,8			
4	Participación	0,8		0,8	0,8			
Pruebas de validez externa (Kendall)								
5	Entendimiento	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
6	Acceso a servicios	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
7	Calidad de atención	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
Pruebas de validez de constructo								
8	Características	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
9	Entendimiento	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
10	Calidad de atención	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
Pruebas de validez de contenido								
11	Entendimiento	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
12	Acceso a servicios	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
13	Flexibilidad	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
14	Participación	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
Pruebas de validez de constructo								
15	Entendimiento	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
16	Acceso a servicios	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
17	Entendimiento	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
18	Entendimiento	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
19	Entendimiento	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	
20	Entendimiento	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	

1. Cronbach's coefficient alpha for the instrument is 0,8

2. Cronbach's coefficient alpha for the instrument is 0,8

3. Cronbach's coefficient alpha for the instrument is 0,8

4. Cronbach's coefficient alpha

5. Cronbach's coefficient alpha for the instrument is 0,8

6. Cronbach's coefficient alpha for the instrument is 0,8

7. Cronbach's coefficient alpha for the instrument is 0,8

8. Cronbach's coefficient alpha



9. Cronbach's coefficient alpha

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “ Evaluación de la eficacia del sistema farmacia vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de boticas Perú Lima, 2022 ”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Sistema Farmacia Vecina							
	DIMENSIÓN 1: Programa de Salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Necesidad	X		X		X		
2	Acceso	X		X		X		
3	Prevención	X		X		X		
4	Cobertura	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Productividad	X		X		X		
6	Gestión de tiempo	X		X		X		
7	Calidad de servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Información	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Capacitación	X		X		X		
9	Personal a cargo	X		X		X		
10	Eficiencia del personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Logística	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Abastecimiento	X		X		X		
12	Transporte	X		X		X		
13	Almacenamiento	X		X		X		
14	Distribución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Dispensación	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Interpretación	X		X		X		
16	Verificación	X		X		X		
17	Acondicionamiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Número de recetas atendidas	X		X		X		
19	Rapidez	X		X		X		
20	Ventajas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: **MARQUEZ CARO ORLANDO JUAN**

Especialidad del validador:.....**METÓDOLOGO**

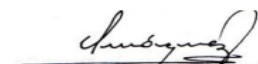
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...4.....de...agosto.....de 20.....



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “ Evaluación de la eficacia del sistema farmacia vecina en las sedes afiliadas de los establecimientos de boticas Perú Lima, 2022 ”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Sistema Farmacia Vecina								
DIMENSIÓN 1: Programa de Salud								
1	Necesidad	X		X		X		
2	Acceso	X		X		X		
3	Prevención	X		X		X		
4	Cobertura	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Planificación								
5	Productividad	X		X		X		
6	Gestión de tiempo	X		X		X		
7	Calidad de servicio	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Información								
8	Capacitación	X		X		X		
9	Personal a cargo	X		X		X		
10	Eficiencia del personal	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Logística								
11	Abastecimiento	X		X		X		
12	Transporte	X		X		X		
13	Almacenamiento	X		X		X		
14	Distribución	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Dispensación								
15	Interpretación	X		X		X		
16	Verificación	X		X		X		
17	Acondicionamiento	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Satisfacción								
18	Número de recetas atendidas	X		X		X		
19	Rapidez	X		X		X		
20	Ventajas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LEON APAC GABRIEL ENRIQUE.....
DNI:07492254...

Especialidad del validador:...METODOLOGIA, ESTADISTICA..

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10.de AGOSTO..de 2022.....



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja.

La confiabilidad indica el grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto, produzca los mismos resultados y la validez se refiere al grado en el que un instrumento mide lo que se supone que debe evaluar.

El análisis de fiabilidad le permitirá determinar el grado en que los elementos del cuestionario se relacionan entre sí.

Fiabilidad

Escala: Sistema Farmacia Vecina

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Valido	92	100,0
Excluido	0	0
Total	92	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,982	20

El alfa de Cronbach es de 0,982 .

El resultado del coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento, dio un valor de 0,9482 la cual se considera una confianza alta.

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



RESOLUCIÓN N° 268-2022-DFFB/UPNW

Lima, 08 de septiembre de 2022

VISTO:

El Acta N° 244 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista MAMANI JURURO, WINY ROXANA y NEGREIROS CASTILLO, DANAÉ LIBET egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

CONSIDERANDO:

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA FARMACIA VECINA EN LAS SEDES AFILIADAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE BOTICAS PERÚ LIMA, 2022" presentado por el/la tesista MAMANI JURURO, WINY ROXANA y NEGREIROS CASTILLO, DANAÉ LIBET autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Mamani Jururo Winy Roxana – Negreiros Castillo Danae Libet

Título: "EVALUACION DE LA EFICACIA DEL SISTEMA FARMACIA VECINA EN LAS SEDES AFILIADAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE BOTICAS PERU LIMA, 2022"

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: "EVALUACION DE LA EFICACIA DEL SISTEMA FARMACIA VECINA EN LAS SEDES AFILIADAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE BOTICAS PERU LIMA, 2022". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA, Escuela Academica Profesional de Farmacia y Bioquímica. El propósito de este estudio es determinar la eficacia del sistema farmacia vecina. Su ejecución ayudará a/permitirá conocer que tan eficaz es el sistema de farmacia en los establecimientos de Boticas Perú.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

La encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Beneficios

Usted se beneficiará conociendo acerca del sistema farmacia vecina , según la escala valorativa que se le ha dado dentro de la investigación. Para recibir toda esta información lo puede solicitar al encuestador que le haga llegar sus resultados escribiéndole al siguiente correo electrónico: wendyroxy794@gmail.com o danae.n.castillo@gmail.com , debe saber que todo los resultados serán procesados de una manera anónima.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con la Srta. MAMANI JURURO, WINY – 982529841 o con la Srta. NEGREIROS CASTILLO DANA E – 946141621.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Lima, 26 de agosto de 2022

Dr. RUBEN CUEVA MESTANZA
DECANO DE LA FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

ASUNTO: AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, en mi calidad de Jefe de Ventas de Boticas Perú y a la vez informarle la autorización del proyecto de tesis titulado "EVALUACION DE LA EFICACIA DEL SISTEMA FARMACIA VECINA EN LAS SEDES AFILIADAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE BOTICAS PERU LIMA-2022", donde se presenta a las Bach. Mamani Jururo Winy Roxana y Bach. Negreiros Castillo Danae Libet, egresadas de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Norbert Wiener. Se brindara las facilidades que requieren las tesis para el desarrollo del proyecto mencionado.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



Julio C. Valera Quispe
Jefe de Ventas
Corporación Boticas Perú SAC
JULIO CESAR VALERA QUISPE
JEFE DE VENTAS DE BOTICAS PERU

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	noticias.essalud.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	www.bancomundial.org Fuente de Internet	1%
8	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%

10	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.colegiodepsicologoscdrca.com Fuente de Internet	<1 %
15	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
16	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
17	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
18	bibliotecavirtualoducal.uc.cl Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.cuc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upa.edu.pe	

22	S. Ahmet Satıcı, Recept Uysal, Ahmet Akin. "Early life experiences and self-compassion: a structural equation modelling / Experiencias en la vida temprana y autocompasión: un modelo de ecuaciones estructurales", Estudios de Psicología, 2015 Publicación	<1 %
23	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
27	www.consumer.es Fuente de Internet	<1 %
28	www.linguatools.de Fuente de Internet	<1 %
29	www.paho.org Fuente de Internet	<1 %
30	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Anexo 9: Evidencias de la recolección de datos

docs.google.com/forms/d/1STXFx1Tue5A5ezySYqTjS3sp8ACSAAdIOTVOLC-OP8A/edit

ESTA DANAE  

Preguntas Respuestas **92** Configuración

“EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA FARMACIA VECINA EN LAS SEDES AFILIADAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE BOTICAS PERÚ LIMA, 2022”

ENCUESTA: SISTEMA FARMACIA VECINA

Genero *

1. Masculino
2. Femenino

1. ¿Considera usted que el sistema de farmacia vecina cubre las necesidades básicas para realizar una correcta atención farmacéutica?

Nunca

Casi Nunca

Siempre

Casi siempre



● 12% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	4%
3	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%
5	Submitted on 1685996341348 Submitted works	<1%
6	repositorio.ug.edu.ec Internet	<1%
7	repositorio.uct.edu.pe Internet	<1%
8	Submitted on 1688699439362 Submitted works	<1%