



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Benchmarking Interno y Reducción de Observaciones en Inspecciones en dos
Cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023

Para optar el Título Profesional de
Químico Farmacéutico

Presentado por:

Autora: Ureta Medina, Ketty Amelia


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7555-262X>

Asesor: Dr. Parreño Tipian, Juan Manuel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3401-9140>

Lima – Perú

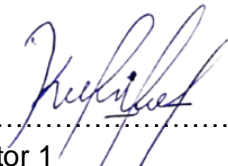
2024

 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, Ketty Amelia Ureta Medina 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 "Benchmarking Interno y Reducción de Observaciones en Inspecciones en dos Cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023" Asesorado por el docente: Dr. Parreño Tipian Juan Manuel DNI 10326579 ORCID 0000-0003-3401-9140 tiene un índice de similitud de (14) (catorce) % con código 14912:398631547 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

Ketty Amelia Ureta Medina
 DNI: 72954961



.....
 Firma

Dr. Parreño Tipian Juan Manuel
 DNI: 10326579

Lima, 26 de Octubre de 2024

Tesis

“Benchmarking Interno y Reducción de Observaciones en Inspecciones en dos Cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.”

Línea de Investigación

Salud y Bienestar

Asesor:

ASESOR: Dr. Juan Manuel Parreño Tipian

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3401-9140

DEDICATORIA

A mi amada mamá,

Tu amor, paciencia y apoyo constante han sido la fuente inagotable de fuerza que ha guiado cada paso de este proyecto de tesis. Gracias por ser mi inspiración, mi confidente y mi eterna fuente de motivación también a mis hermanas soledad e iris y mi querido yodan, gracias por vuestro ánimo y alegría constante, Mami este logro es tuyo tanto como mío. Te dedico con profundo amor y gratitud este proyecto, reflejo de tu incansable aliento y amor incondicional.

Con todo mi amor mami.

AGRADECIMIENTO

Dios, agradezco profundamente por la fortaleza, la inspiración y las bendiciones que han iluminado mi camino, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi mamá, mis hermanas y sobrino por su apoyo y amor a lo largo de este trayecto. Vuestra presencia, aliento y comprensión han sido pilares fundamentales en cada desafío. Este logro lleva la huella de vuestro amor, y mi gratitud hacia ustedes es infinita.

ÍNDICE

CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problema Específicos	3
1.3. Objetivo de la Investigación	4
1.3.1. Objetivos General	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación de la Investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
1.1. Antecedentes de la investigación	7
1.2.1 Concepto Benchmarking:.....	10
1.2.1.1 Tipos de Benchmarking	11
1.2.1.1.1 Benchmarking Interno.....	11
Etapas del Benchmarking interno	11
<i>Planificación:</i>	11

<i>Recopilación de datos:</i>	12
<i>Análisis</i> .	13
<i>Plan de acción:</i>	14
<i>Seguimiento del plan:</i>	15
1.2.1.1.2. Benchmarking Competitivo	16
1.2.1.1.3 Benchmarking Funcional (Genérico).....	17
1.2.1.2. Importancia del Benchmarking	18
1.2.2. Buenas Prácticas de Almacenamiento	19
1.2.3. Buenas prácticas de Dispensación	19
1.2.4. Oficina farmacéutica.....	19
1.2.4.1. De los Ambientes:.....	20
1.2.4.2. Del Personal	22
1.2.4.3. De la Infraestructura y Equipamiento	22
1.2.5. Inspección	22
1.2.5.1. Tipos de Inspecciones en las oficinas farmacéuticos:.....	23
1.2.5.2 Procedimiento efectuado por los inspectores:.....	23
1.2.5.3. Medidas de Seguridad.....	24
1.3. Formulación de Hipótesis	26
1.3.1. Hipótesis General.....	26
1.3.2. Hipótesis Especificas	26
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	28

1.1. Método de la investigación	28
1.2. Enfoque de la investigación	28
1.3. Tipo de investigación	29
1.4. Diseño de la investigación	29
1.5. Población, muestra, muestreo.	29
1.5.1. Población.....	29
1.5.2. Muestra	30
1.6. Variables y Operacionalización	30
1.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.	34
1.7.1 Técnica.....	34
1.7.2 Descripción	34
1.7.3. Validación	35
1.7.4. Confiabilidad.....	35
1.8. Procesamiento y Análisis de Datos.....	35
1.9 Aspectos Éticos.....	36
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	37
1.1. Resultados.....	37
1.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	37
1.1.2. Prueba de Hipótesis.....	45
1.1.3. Discusión de resultados.....	52
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54

5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS	57
ANEXO 1: Matriz de consistencia	
ANEXO 2: Instrumento	
ANEXO 3: Validez del instrumento	
ANEXO 4: Aprobación del comité de Ética	
ANEXO 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	
ANEXO 6: Informe del asesor de Turnitin	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de las cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.....	37
Tabla 2. Respuesta a los ítems de la Aplicación del Benchmarking Interno (%)	39
Tabla 3. Aplicación del Benchmarking Interno en cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.	40
Tabla 4. Respuesta a los ítems de reducción de observaciones en inspecciones (%), Continua.....	42
Tabla 4. Respuesta a los ítems de reducción de observaciones en inspecciones (%), Continuación.....	43
Tabla 5. Reducción de Observaciones en Inspecciones de cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.	44

INDICE DE GRAFICOS

Figura 1. Distribución de las cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023	38
Figura 2. Aplicación del Benchmarking Interno en cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.	41
Figura 3. Reducción de Observaciones en Inspecciones de cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.	45

Resumen

Esta investigación examinó cómo se relacionan el benchmarking interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana durante los meses de marzo 2022 y agosto 2023. Se analizó un total de 180 actas de inspección, evaluando el cumplimiento de dichas dimensiones; donde la metodología aplicada fue de tipo básico, nivel correlacional, método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo con diseño no experimental y longitudinales, la técnica de análisis documental fue empleada para la toma de datos, que consta de 38 items tanto como reglamentarias y verificación. Se utilizó SPSS para analizar el coeficiente de correlación V de Cramer para el desarrollo de datos. En cuanto a los resultados, la correlación entre Benchmarking Interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas, con un valor de Cramer=0,296. Esto muestra que la correlación entre las dos variables es de baja intensidad. En conclusión, seguirá existiendo una relación significativa entre Benchmarking Interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas, es decir el aumento de la aplicación del benchmarking interno se relaciona con un aumento de la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

Palabras clave: Buenas Prácticas, Oficina Farmacéutica, benchmarking interno

Abstract

This research examined the relationship between internal benchmarking and the reduction of inspection observations in two pharmacy chains in Lima Metropolitan during the months of March 2022 and August 2023. A total of 180 inspection records were analyzed, evaluating compliance with these dimensions; where the methodology applied was basic, correlational level, hypothetical-deductive method, quantitative approach with non-experimental and longitudinal design. The document analysis technique was employed for data collection, consisting of 38 items for both regulatory and verification inspections. SPSS was used to analyze the Cramer's V correlation coefficient for data processing. Regarding the results, a correlation between the variables Internal Benchmarking and the reduction of inspection observations in two pharmacy chains was corroborated, with a Cramer's V value of 0.296, indicating that the correlation between both variables is of small intensity. It concludes that a significant relationship between Internal Benchmarking and the reduction of inspection observations in two pharmacy chains will be maintained, meaning that an increase in the application of internal benchmarking is related to an increase in the reduction of inspection observations in two pharmacy chains.

Keywords: Good Practices Pharmaceutical Office, internal benchmarking

Introducción

El benchmarking interno es una práctica empresarial que implica la comparación de procesos, prácticas y resultados dentro de una organización. Su objetivo es identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización. En el sector farmacéutico, esta herramienta es fundamental para impulsar la mejora continua y la innovación. El manual de Buenas Prácticas Oficinas Farmacéuticas se refiere a las normas, procedimientos y estándares establecidos para garantizar la calidad, seguridad y eficacia en el manejo, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos, cumpliendo con los requisitos legales y las normativas vigentes.

La investigación se organiza en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: El problema se identifica y se presenta en la investigación asociado con las deficiencias en el cumplimiento BPA y BPD, así como las normativas vigentes. Además, se delimitan los objetivos del presente estudio. **Capítulo II:** Se presentan los fundamentos empíricos para examinar el cambio, así como los antecedentes internacional, nacional y local. Se destaca la importancia de que las oficinas farmacéuticas cumplan con el Manual BPOF para asegurar la calidad y eficacia en sus operaciones. **Capítulo III:** Se describe detalladamente la metodología empleada en la investigación, incluyendo la técnica e instrumento de recolección de datos (análisis documental) y su correspondiente validación. Se hace mención del uso del software estadístico SPSS versión 27. **Capítulo IV:** Se presentan de manera minuciosa los resultados obtenidos de forma crítica y analítica, derivados del proceso de investigación. **Capítulo V:** Finalmente, se resumen los resultados obtenidos del estudio y, con base en los hallazgos, se hacen recomendaciones para mejorar y orientar futuras investigaciones sobre el tema.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Rodríguez P , Sanchis N. en el año 2020, Farmacia Comunitaria, Licenciada en Farmacia por la Universidad Complutense de Madrid, resaltan la necesidad de un manual de gestión en farmacias para la comprensión del personal en los procesos medicinales, previniendo problemas de exceso o falta de productos, garantizando un almacenamiento adecuado, evitando caducidades inesperadas y reduciendo pérdidas económicas ⁽¹⁾ .

Rost, J, Langhein, S, Bartel, D. et al, 2021, Departamento de alergología y de control de lotes y análisis de alergenos en Alemania, subrayan la importancia crítica de refrigerar los extractos proteicos en productos farmacéuticos para alergias tipo I a nivel global. Mantener la temperatura adecuada es esencial para preservar calidad, evitando riesgos en eficacia y seguridad ⁽²⁾ .

En Perú, al evaluar el cumplimiento de la Buenas Prácticas Oficinas Farmacéuticas (BPOF), se implementaron con éxito Procedimientos Operativos Estándar (POES) para satisfacer los requisitos, específicamente la Buenas prácticas Almacenamiento (BPA), según lo informado por Matara, 2019 ⁽³⁾ .

Los directores técnicos Químicos Farmacéuticos en Perú garantizan el cumplimiento del manual de BPOF, que establece criterios mínimos para la sanidad en boticas y farmacias,

incluyendo BPA, Buenas Prácticas Dispensación (BPD) y Buenas Prácticas Farmacovigilancia (BPF). Según el informe del Ministerio de Salud (Minsa, 2022) ⁽⁴⁾.

En Perú, informes de la Dirección de Redes Integrales de Salud indican incumplimientos notables de las BPD y BPA en farmacias y boticas, con sanciones por faltas comunes. Es clave señalar la diferencia entre boticas, farmacias siendo propiedad de un químico farmacéutico ⁽⁵⁾.

En 2020, DIRIS Lima Centro cerró temporalmente establecimientos farmacéuticos de enero a junio. El 66% vendió productos con receta sin solicitarla. El 63% carece de director técnico, generando deficiencias para ejecutar BPA. El 32,9% no tenía implementadas las BPA y el 12,9% carecía de BPD ⁽⁶⁾.

Nivel local, se realizó un estudio en las oficinas farmacéuticas bajo Dirección de redes Integradas de Salud Lima Centro con relación a las BPA y la ejecución de las mismas. Los resultados señalan que el 40% cumplen con los criterios del estudio, considerando un nivel medio-alto en este contexto ⁽⁷⁾.

Los resultados locales revelaron la ejecución del BPD en las boticas bajo la Dirección de redes Integradas de Salud Lima Centro fue del $29,7 \pm 20,1\%$, en contraste con el estándar del 100%. La conclusión las boticas verificadas no cumplen con las prácticas necesarias ⁽⁸⁾.

Huamán J. 2021, En Lurigancho, se investigó la relación entre el cumplimiento de las BPA y el conocimiento. La investigación, es tipo básico con diseño descriptivo-correlacional, arrojó resultados óptimos ⁽⁹⁾.

Muñoz Y, Ataucusi E, Flores D. 2019, Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen y el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Se realizó un estudio para determinar la frecuencia y el nivel de seguimiento de las BPA en los hospitales. El resultado obtenido fue del (65%) con el cumplimiento de las BPA. ⁽¹⁰⁾.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre Benchmarking Interno con la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023?

1.2.2. Problema Específicos

- ¿Qué relación existe entre benchmarking interno con las Buenas Prácticas de Almacenamiento en dos cadenas?
- ¿Qué relación existe entre benchmarking interno con las Buenas Prácticas de Dispensación en dos cadenas de boticas?
- ¿Qué relación existe entre benchmarking interno con el local en dos cadenas de boticas?
- ¿Qué relación existe entre los procedimientos operativos estandarizados (POEs) y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas?
- ¿Qué relación existe entre las auditorías internas y revisión con la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas?
- ¿Qué relación existe entre la formación y capacitación y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivos General

Determinar la relación que existe entre benchmarking interno con la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre Benchmarking Interno con las Buenas Prácticas de Almacenamiento en dos cadenas de boticas.
- Determinar la relación que existe entre benchmarking interno con las Buenas Prácticas de Dispensación en dos de boticas.
- Determinar la relación que existe entre benchmarking interno con el local en dos cadenas de boticas.
- Determinar la relación que existe entre los procedimientos operativos estandarizados (POEs) y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.
- Determinar la relación que existe entre auditorías internas y revisión con la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.
- Determinar la relación que existe entre formación y capacitación y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

Actualmente se considera a la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) como el organismo nacional responsable del cumplimiento de la normativa vigente, como guía original a los enfoques teóricos relacionados con BPA y BPD facilitando la implementación en todo el país. Su labor contribuye a garantizar la calidad de las operaciones

realizadas en estos establecimientos, como los resultados pusieron énfasis en el bienestar y seguridad de los empleados sobre los conocimientos y cumplimientos del BPA, BPD en todas las boticas.

Actualmente los directores técnicos (químicos farmacéuticos) deben disponer de conocimientos sobre los decretos supremos, leyes, resoluciones ministeriales entre otros aspectos normativos. Son los encargados de ejecutar y aplicar las BPA en las oficinas farmacéuticas, que incluyen aspectos como la gestión de instalaciones, el control de la temperatura, la supervisión de las fechas de los productos farmacéuticos, etc. De misma manera, es responsable de capacitar a internos e personal técnico de farmacia referente a las BPA, con el objetivo de buscar mejoras (11).

1.4.2. Metodológica

La investigación tiene como énfasis el nivel correlacional, utilizando la recolección de datos mediante informes de inspección en dos cadenas de boticas a nivel de Lima Metropolitana.

1.4.3. Práctica

El fomento del estudio se realiza debido a la necesidad de reforzar diversos procesos internos y prácticas en las dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana. Esto se lleva a cabo mediante las estrategias del Benchmarking Interno de sus diversas operaciones, cuyo objetivo es reducir las observaciones durante las inspecciones y garantizar el cumplimiento normativo.

1.5. Limitaciones de la investigación

- 1) Por razones de confidencialidad, no se publicó el nombre de la empresa que obtuvo los datos para el presente estudio.
- 2) Existieron sesgo en la recolección de los datos que pueden influir en la validez de los resultados.

- 3) El problema de obtener la aprobación de la institución para recopilar los datos se resolvió con el apoyo de la universidad, que proporcionó una carta de presentación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Nivel internacional

Rodríguez O, García A et al. (12), ponen de relieve el “objetivo fundamental de la dispensación profesional como herramienta indispensable para garantizar el uso adecuado de los medicamentos”, llevaron a cabo una investigación de tipo cualitativo, basándose en una revisión bibliográfica y documental exhaustiva del tema a través de fuentes digitales. Como resultado de su análisis utilizaron descriptores MeSH como "dispensación", "uso racional" y "medicación". Concluyen que los farmacéuticos deben asumir un rol proactivo en la promoción del uso racional de los medicamentos.

Santanna A, Bonadiman R, Brasil G, Lima E, Lenz D, Endringer D et al. (13), el objetivo es “evaluar la satisfacción de los usuarios y el conocimiento de los farmacéuticos en relación con la dispensación de medicamentos en farmacias públicas”. El enfoque metodológico empleado fue de manera descriptiva se llevó a cabo en municipios del estado de Espírito Santo. Los resultados de la recopilación de datos se obtuvieron mediante una encuesta, se utilizaron pruebas estadísticas al nivel del 5%. Como conclusión, Para satisfacer las expectativas de los usuarios

durante el proceso de dispensación de medicamentos, los autores señalaron la necesidad de implementar medidas de gestión del servicio farmacéutico.

Nivel Nacional

Figuroa A. (14), se enfocó en determinar el “grado de conocimiento y cumplimiento de las BPA en las boticas de Trujillo”. Para ello, empleó un método descriptivo-correlacional con un diseño no experimental-transaccional. El estudio se llevó a cabo con 64 individuos, Se utilizó una lista de verificación y un cuestionario para medir la ejecución de las BPA. Los resultados revelaron que el 65,6% de los empleados de las boticas tenían conocimiento sobre los métodos de almacenamiento adecuados. En conclusión, esto indica una correlación positiva entre el conocimiento y el cumplimiento de las BPA en las boticas.

Huamán J. (15), llevó a cabo una investigación con el objetivo de evaluar el “nivel de cumplimiento y conocimiento de las BPA en la farmacia Virgen del Rosario. De tipo descriptiva-correlacional con un diseño no experimental. La muestra del estudio estuvo compuesta por 20 empleados de la farmacia. Las herramientas de recolección de datos utilizadas fueron encuestas y listas de verificación. Los resultados revelaron una correlación significativa de 74,3% entre el conocimiento de las BPA y su cumplimiento, según el coeficiente Rho de Spearman. La conclusión es que una mayor erudición sobres BPA contribuye a una mayor ejecución.

Toribio L. (16), En la ciudad de Chimbote se llevó a cabo un estudio con el objetivo de “desentrañar la relación existente entre las BPA y la satisfacción del usuario en una farmacia. se empleó un diseño de investigación descriptivo-correlacional de tipo transversal. La investigación involucró a 150 individuos como participantes. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario y las BPA, con un coeficiente

Rho de Spearman de 0,705. Concluyendo, ambas variables tienen una relación satisfactoria (Rho de Spearman = 0,307).

Chayña B, Ñaupá N. (17), El objetivo fue la “relación entre el sistema de gestión de calidad para las BPA y la dispensación de fármacos en el área de farmacia del centro de salud Metropolitano de Ilave, Collao, Lima. El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, adoptó un enfoque retrospectivo, descriptivo, correlacional y transversal. El resultado fue óptimo entre ambas variables (Rho de Spearman =0,531). En conclusión, existe una conexión entre la dispensación de medicamentos y las BPA.

Muñoz C. (18), El objetivo fue la “relación entre aseguramiento de la calidad en hospitales nacionales y BPA de los productos” en un estudio realizado en Lima. El estudio fue de tipo no experimental – correlacional. La muestra para esta investigación estuvo compuesta por 146 profesionales de la salud que laboran en un hospital nacional de Lima. El resultado arrojó un Rho de Spearman de 0,683, lo que indica una correlación moderada y positiva entre las BPA y el aseguramiento de la calidad. En conclusión, las BPA en el hospital nacional se relacionan positivamente con el aseguramiento de la calidad de los productos, Lima 2022.

Muñante J. (19), Como objetivo se propuso “evaluar el grado de cumplimiento de las BPD en las farmacias del Hospital EsSalud Félix, considerando tanto las diferentes dimensiones de las BPD como los factores demográficos asociados a los usuarios. El estudio, de tipo aplicado, descriptivo, correlacional y transversal, La muestra contaba con 178 individuos. La metodología utilizada fue una encuesta. Los resultados revelaron que el nivel de cumplimiento de las BPD fue bajo, con un 13,5% de los usuarios recibiendo prácticas regulares y solo un 2,3% recibiendo un cumplimiento adecuado al recibir y validar recetas. En conclusión, el 91.6% de los pacientes experimentó malas prácticas de dispensación, y solo el 8.4% reportó prácticas regulares.

1.2. Bases teóricas

La trayectoria del benchmarking está ampliamente documentada por diversos autores (Rafiq, M., 1998, Camp, 1989; McNair, C.J. y Leibfried, K. 1992; Spendolini, Boxwell, 1995, Watson, Watson, 1993; Ahmed, P.K. etc.). La conceptualización y el nombre oficial del benchmarking se cree que esto se debe a la publicación de Camp en 1989, en la que se describe la experiencia de Xerox con la implementación de la herramienta de "benchmarking". Esta empresa inventó este término en 1976. Ello se debe a que la técnica de benchmarking se basa en una serie de actividades fundamentales que no son nada novedosas. (Aprender de otros, imitar, comparar, evaluar, mejorar, superar-se), son atributos intrínsecos a la naturaleza, no sólo de cualquier actividad organizativa y empresarial, sino humana. Como apunta Valls Roig, A. (1995, p. 13). Aunque la mayoría de los escritores están de acuerdo en que esta empresa estadounidense fomenta el benchmarking moderno, un gran número de autores también están de acuerdo en que esta práctica se lleva a cabo desde hace mucho tiempo ⁽²⁰⁾.

1.2.1 Concepto Benchmarking:

Los procedimientos del benchmarking son sistemáticos y continuos lo cual implica la comparación de las prácticas, procesos y resultados de una organización con los de otras organizaciones líderes o de alto rendimiento en el mismo sector o en otros sectores relevantes.

Su principal objetivo del benchmarking es determinar las oportunidades idóneas sobre las prácticas y procesos de varias organizaciones para aumentar la eficiencia, la calidad y la competitividad. Este enfoque permite a una organización evaluar su desempeño actual y buscar formas de alcanzar o superar los estándares establecidos por otras, lo que a menudo conduce a mejoras significativas en sus operaciones y resultados ⁽²¹⁾.

1.2.1.1 Tipos de Benchmarking

El marco de referencia se divide en tres categorías.

- a) Benchmarking Interno
- b) Benchmarking Competitivo
- c) Benchmarking Funcional (Genérico)

1.2.1.1.1 Benchmarking Interno

El benchmarking Interno es una variante del benchmarking que se enfoca en la comparación y análisis de las prácticas, procesos y resultados dentro de una misma organización. En lugar de compararse con otras organizaciones externas, una empresa o entidad realiza evaluaciones comparativas entre diferentes departamentos, equipos o unidades dentro de su propia estructura.

El propósito esencial del benchmarking interno es precisar el óptimo logro y prácticas internas para potenciar la eficiencia, calidad y productividad en toda la organización.

Al analizar y aprender de los propios éxitos y áreas de mejora, una organización puede optimizar sus operaciones y tomar decisiones informadas para alcanzar sus objetivos ⁽²²⁾.

Etapas del Benchmarking interno

Planificación:

La etapa de planificación implica definir los objetivos y alcance del proceso de benchmarking. En este caso, se debe identificar claramente la necesidad de mejorar las prácticas y procesos internos en las dos cadenas de boticas en Lima metropolitana. Esto incluiría establecer los criterios para evaluar la ejecución de las BPD y BPA entre otras normas vigentes, también se establecerán estrategias y acciones concretas para lograr los objetivos definidos. Estas estrategias pueden incluir mejoras en los procesos de capacitación del personal, optimización del

inventario, actualización de instalaciones, mejora de procedimientos, entre otras acciones que nos ayude que cumplir las normas sanitarias vigentes.

Recopilación de datos:

El periodo para la recopilación de la información será mediante la evaluación de 180 actas de inspecciones emitidas por las DIRIS , En las dos cadenas de boticas en Lima metropolitana, las actas con observaciones proporcionaran detalles específicos sobre lo que se está haciendo bien y dónde se están produciendo desviaciones o problemas, se utilizan para documentar las prácticas actuales y para registrar en una base de datos las problemáticas o los puntos de mejora identificados durante las inspecciones, se deben seguir los siguientes pasos y consideraciones.

Recopilación de Actas de Inspección:

- ✓ Solicitar y recopilar las 180 actas de inspección realizadas por la DIRIS en las dos cadenas de boticas seleccionadas, garantizando la obtención de información detallada y precisa sobre las deficiencias y observaciones identificadas durante las inspecciones.
- ✓ Organizar y clasificar las actas de inspección según los criterios específicos, como incumplimientos de las BPD, BPA, ausencia de POEs, entre otros.
- ✓ Evaluar la frecuencia y gravedad de las observaciones y deficiencias encontradas en las actas de inspección, priorizando aquellos aspectos críticos que se podrían aplicar como seguridad y calidad con relación a los productos farmacéuticos.
- ✓ Identificar desviaciones significativas que requieran una acción inmediata y proponer recomendaciones para corregir las deficiencias y mejorar el cumplimiento de las normativas.
- ✓ Documentación de Hallazgos y Preparación de Informes

Análisis:

En esta etapa del proceso de benchmarking, es esencial analizar los hallazgos obtenidos en la recopilación de datos y las actas de inspección de las dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023. Se deben proponer acciones correctivas y efectivas para abordar las deficiencias identificadas y reducir de manera significativa las observaciones durante las inspecciones.

- Proponer medidas para fortalecer la formación y capacitación del personal en las dos cadenas de boticas, enfocándose en la correcta implementación de las BPA y BPD, así como en la concienciación sobre la importancia de seguir los protocolos y las regulaciones establecidas.
- Realizar revisiones periódicas y evaluaciones para examinar el desempeño de las BPD y BPA, así garantizar que se mantengan estándares superiores de seguridad y calidad en todas las boticas.
- Establecer un cronograma claro para la ejecución de las acciones correctivas, asignando responsabilidades claras a los miembros del equipo y supervisando de cerca el progreso de la implementación de las mejoras propuestas.
- Implementar programas de incentivos y reconocimiento para fomentar y recompensar el desempeño sobre las BPD y BPA por parte del personal de las boticas. Estos programas podrían incluir bonificaciones o reconocimientos públicos para los empleados que demuestren un compromiso excepcional con el cumplimiento normativo y la implementación efectiva de las medidas de mejora propuestas.

Retroalimentación y Mejora Continua:

- Establecer canales de comunicación efectivos entre los diferentes niveles jerárquicos y los departamentos involucrados para facilitar la implementación de mejoras y abordar de manera proactiva cualquier problema o desafío que pueda surgir durante el proceso.

Evaluación Continua y Monitoreo:

- Establecer un sistema de seguimiento continuo para garantizar la implementación de acciones correctivas y el cumplimiento de las normas y reglamentos regulatorios.

Tecnología de Monitoreo y Control:

- Proponer la adopción de sistemas de monitoreo y control automatizados para vigilar de cerca los criterios como temperatura y la humedad, almacenamiento de los productos farmacéuticos y sanitarios. Estos sistemas podrían enviar alertas en tiempo real en caso de desviaciones de los parámetros establecidos, lo que permitiría una respuesta rápida y efectiva para evitar posibles daños a los productos y garantizar su calidad y eficacia.

Plan de acción:

Diseñar un Plan de Acción detallado con una táctica específica para abordar las deficiencias identificadas y mejorar las prácticas y procesos internos en las dos cadenas de boticas en Lima metropolitana, está dirigido a garantizar el logro sobre la calidad en el manejo de las BPA y BPD de productos sanitarios y productos farmacéuticos.

- Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad: El sistema debe incluir un marco para la documentación y revisión periódica de los procesos internos y el

establecimiento de indicadores clave de desempeño para monitorear y evaluar continuamente el cumplimiento normativo.

- **Capacitación y Crecimiento del Personal:** Diseñar programas como capacitación y desarrollo del personal para mejorar e identificar en las actas de inspección. Estos programas deben incluir sesiones de formación práctica y teórica sobre el cumplimiento de las BPA y BPD, así como el uso adecuado de tecnologías de monitoreo y control. Se deben establecer evaluaciones regulares para garantizar la comprensión y aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos.
- Esta revisión debe incluir la retroalimentación de los empleados, el resultado de las auditorías internas, así como cualquier cambio en las regulaciones y normativas relevantes. Se debe fomentar una cultura de mejora continua y un enfoque proactivo para abordar los desafíos emergentes y garantizar el desempeño sostenido de las BPA y BPD.
- Implementar este Plan de Acción integral, las dos cadenas de boticas podrían fortalecer su enfoque en la calidad y el cumplimiento normativo, lo que conduciría a una mejora significativa en la eficacia de sus operaciones y una mayor confianza por parte de los clientes y las autoridades reguladoras.

Seguimiento del plan:

La quinta etapa, establecer un sistema integral de seguimiento, evaluación para monitorear y medir el progreso de la implementación del Plan de Acción. Este sistema debe estar diseñado para proporcionar retroalimentación oportuna y precisa sobre el cumplimiento normativo, la eficacia operativa y la calidad de los productos por las dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana. Algunas estrategias específicas para esta etapa podrían incluir.

- **Realización de Auditorías Internas Regulares:** Las auditorías internas periódicas son fundamentales para evaluar la conformidad con los procedimientos y políticas establecidos en el Plan de Acción. Estas auditorías deben llevarse a cabo por personal capacitado e imparcial que pueda identificar posibles desviaciones y áreas de mejora. Los hallazgos de estas auditorías deben ser documentados de manera detallada y se deben establecer planes de acción correctiva específicos para abordar cualquier problema o deficiencia identificada.
- **Implementación de Planes de Acción Correctiva:** Es esencial adoptar un enfoque proactivo para abordar cualquier problema o desviación identificados durante el proceso de seguimiento. Se deben desarrollar planes de acción correctiva detallados que aborden las deficiencias identificadas y establezcan plazos claros y responsabilidades específicas para la implementación de las mejoras necesarias. Estos planes de acción deben ser comunicados de manera efectiva a todos los miembros del equipo y se debe hacer un seguimiento regular para garantizar que se estén cumpliendo los plazos establecidos.
- **Al implementar estas estrategias,** las cadenas de boticas podrán garantizar una evaluación exhaustiva y sistemática de su cumplimiento normativo, su eficacia operativa y la calidad de los productos ofrecidos. Además, podrán abordar de manera proactiva cualquier problema o desviación identificados, lo que permitirá un funcionamiento más eficiente y la implementación de mejoras continuas en sus operaciones.

1.2.1.1.2. Benchmarking Competitivo

El benchmarking competitivo es un proceso de evaluación y comparación que una organización lleva a cabo para medir su rendimiento, prácticas y resultados en relación con sus competidores directos o empresas líderes en su industria. El objetivo principal del benchmarking

competitivo es identificar áreas de mejora y oportunidades de manera más efectiva en todo el mercado.

En este proceso, una organización analiza y compara aspectos clave como la calidad del producto, el servicio al cliente, los costos operativos, las estrategias de marketing, la eficiencia en la cadena de suministro y otros elementos relevantes con respecto a sus competidores. Al obtener información sobre cómo se desempeñan los líderes del mercado o los competidores directos, una empresa puede identificar prácticas exitosas que puede adoptar o adaptar para mejorar su propio desempeño y su posición en el mercado.

Una herramienta útil para la toma de decisiones estratégicas es el análisis competitivo, porque ayuda a una organización comprender mejor su posición en la industria y buscar formas de destacarse y ser más competitiva ⁽²³⁾.

1.2.1.1.3 Benchmarking Funcional (Genérico)

El benchmarking Funcional (Genérico) es un enfoque de benchmarking que se centra en comparar las operaciones y prácticas de una organización con las de otras organizaciones que pueden no estar necesariamente en la misma industria o sector, pero que tienen procesos o funciones similares.

El objetivo del benchmarking genérico es identificar y adoptar mejores prácticas y procesos que pueden mejorar el rendimiento y la eficiencia de una organización en áreas específicas de su negocio”. Esto puede involucrar la búsqueda de referencias en organizaciones de diferentes industrias que hayan demostrado excelencia en una función particular, es una estrategia útil para obtener una perspectiva más amplia y fresca sobre las prácticas empresariales y puede llevar a la innovación y mejoras significativas en las operaciones de una organización ⁽²⁴⁾.

1.2.1.2. Importancia del Benchmarking

La relevancia del benchmarking radica en su capacidad para ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño y competitividad. Aquí hay algunas de las razones clave por las que el benchmarking es importante ⁽²⁵⁾.

- Encontrar avances en las prácticas: El benchmarking permite a las empresas identificar las mejores prácticas de otras empresas líderes en su industria o de otras empresas similares.
- Medición Objetiva del Desempeño: Permite una medición objetiva del desempeño de una organización en comparación con sus competidores o referentes.
- Identificación de Brechas: A través del benchmarking, una organización puede identificar las brechas entre su desempeño actual y el deseado.
- Fomento de la Innovación: Al observar lo que hacen otras organizaciones de manera efectiva, se pueden inspirar nuevas ideas e innovaciones.
- Mejora Continua: El benchmarking no es un evento único; es un proceso continuo. Esto significa que las organizaciones pueden seguir buscando oportunidades de mejora y evolucionar constantemente para mantenerse competitivas.
- Optimización de Recursos: Ayuda a las organizaciones a optimizar el uso de recursos al identificar áreas donde se pueden reducir costos o mejorar la eficiencia.
- Adaptación a Cambios en el Entorno: Estos estándares permiten a las organizaciones adaptarse rápidamente a muchos cambios en la situación y el mercado utilizando métodos más eficientes ⁽²⁶⁾.

1.2.2. Buenas Prácticas de Almacenamiento

Las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) son como un manual de instrucciones para que los establecimientos farmacéuticos sepan cómo guardar los medicamentos y dispositivos médicos de forma correcta para garantizar su calidad, seguridad y eficacia.

Estos requisitos pueden incluir condiciones ambientales adecuadas, registro y documentación detallados, medidas de seguridad, control de acceso, entre otros aspectos relacionados con la gestión del almacenamiento de productos de salud. Es crucial seguir las BPA para garantizar que los productos se conserven en óptimas condiciones y no representen un riesgo para la salud de los pacientes ⁽⁴⁾.

1.2.3. Buenas prácticas de Dispensación

Las BPD son normas y procedimientos determinados para garantizar la correcta y segura dispensación de productos farmacéuticos a los pacientes. Estas prácticas abordan aspectos como la verificación de las prescripciones médicas, la preparación adecuada de medicamentos, la información proporcionada al paciente sobre su uso y dosificación, la etiquetación adecuada de los productos, la prevención de errores en la dispensación y la promoción de la seguridad del paciente en general.

El cumplimiento de las BPD es esencial para asegurar que los pacientes reciban los medicamentos de manera adecuada y segura, minimizando los riesgos y maximizando los beneficios terapéuticos de los tratamientos médicos ⁽⁵⁾.

1.2.4. Oficina farmacéutica

Las oficinas farmacéuticas, comúnmente llamadas boticas o farmacias, son establecimientos dedicados a la venta de productos farmacéuticos y artículos que promueven la salud y el bienestar ⁽²⁷⁾.

1.2.4.1. De los Ambientes:

Área de Almacenamiento:

La responsabilidad abarca la inspección, comprobación, identificación y garantía de calidad de los productos farmacéuticos de acuerdo con las normativas sanitarias vigentes, y estas medidas están dirigidas hacia el usuario final ⁽²⁷⁾.

Las principales características y funciones del área de almacenamiento:

- Control de Temperatura
- Control de Humedad.
- Control de Luz.
- Orden y Organización.
- Rotación de Inventario:(FIFO, FEFO).
- Registros y Documentación:

Área de Recepción.

Se refiere a la zona en donde se reciben los dispositivos médicos y productos farmacéuticos en una oficina farmacéutica. Esta área es crítica para garantizar que los productos se reciban de manera adecuada y se cumplan todas las BPA y BPD para mantener calidad y seguridad de los productos farmacéuticos antes de ser dispensados a los pacientes o clientes.

Área de Gestión Administrativa.

Se trata de un sistema de monitoreo que documenta las actividades cotidianas de la oficina farmacéutica, abarcando aspectos como el manejo de inventarios, la administración financiera y la atención al cliente, la planificación y programación de pedidos, la gestión de recursos humanos, entre otros aspectos relacionados con la administración.

a) Procedimiento Operativo Estándar: Es un documento de manera detallada de las actividades y responsabilidades del director técnico que involucra en el funcionamiento de una oficina farmacéutica. Este documento debe ser elaborado de acuerdo con las normativas y regulaciones vigentes, incluyendo las Buenas Prácticas de Oficinas Farmacéuticas (BPOF), Además es validado y supervisado por el director técnico quien es el responsable de garantizar que todas las actividades se realicen de acuerdo a la normativa vigente

b) Primero auxilios y Emergencias Toxicológicas.

Material de referencia que contiene información específica, con el propósito de determinar acciones antes o después de un evento imprevisto

c) Libros Oficiales: Libros esenciales destinados a respaldar, fundamentar y documentar las actividades cotidianas en la oficina farmacéutica (según sea necesario). Estos deben ser numerados y autorizados por la autoridad competente ⁽²⁷⁾.

- De recetas
- De control de estupefacientes
- De control de psicotrópicos
- De ocurrencias

Área de Baja o Rechazados.

Área para identificación productos farmacéutico, dispositivo médico o productos sanitarios vencidos, dañados, contaminados o que presenten alguna irregularidad que los haga inapropiados para su uso.

Estos productos son retirados del inventario y se les da un tratamiento adecuado, que puede incluir su destrucción, devolución al proveedor.⁽²⁷⁾

1.2.4.2. Del Personal

Director Técnico, Profesional responsable de supervisar y garantizar el cumplimiento de las BPOF, asegurar que todas las operaciones se realicen de acuerdo con las normativas vigentes y regulaciones con la salud y la seguridad de los pacientes ⁽²⁷⁾.

Técnico de farmacia, responsable de realizar actividades técnicas de apoyo en establecimientos farmacéuticos para garantizar la dispensación y el manejo adecuado de medicamentos y productos farmacéuticos.

1.2.4.3. De la Infraestructura y Equipamiento

En una oficina farmacéutica se refiere a las instalaciones físicas, el diseño y el conjunto de equipos y dispositivos necesarios para llevar a cabo las operaciones de manera efectiva y segura ⁽²⁷⁾.

- De conformidad con las normas sanitarias vigentes, las áreas de distribución interna deben estar claramente separadas, identificadas y delimitadas.
- Iluminación y Ventilación: Un ambiente bien iluminado es esencial para una buena visibilidad al trabajar con medicamentos y etiquetas. Además, una ventilación es crucial para mantener las condiciones ambientales adecuadas (temperatura y humedad).
- Equipamiento: incluyen refrigeradores, termohigrómetros, termómetros, parihuelas y sistemas de almacenamiento para medicamentos controlados o productos que requieran condiciones específicas de almacenamiento ⁽²⁷⁾.

1.2.5. Inspección

La inspección se refiere a la actividad de examinar, revisar y evaluar detenidamente un área o una situación para verificar su conformidad con ciertas normas, regulaciones o estándares establecidos. En el contexto de una oficina farmacéutica, la inspección implica examinar

minuciosamente las instalaciones, los procedimientos y las prácticas para garantizar que cumplan con las BPOF u otros requisitos regulatorios aplicables ⁽²⁸⁾.

Las inspecciones son llevadas a cabo exclusivamente por químicos farmacéuticos, y ocasionalmente, con la colaboración de expertos de la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM) del órgano descentralizado de la Autoridad Nacional de Salud (OD) o la Autoridad Regional de Salud (ARS) correspondiente, a través de la Autoridad de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios a nivel regional (ARM) ⁽²⁹⁾.

1.2.5.1. Tipos de Inspecciones en las oficinas farmacéuticos:

- Inspección para Autorización Sanitaria de Funcionamiento.
- Inspección Reglamentaria
- Inspección por Verificación
- Inspección de Levantamiento de Cierre
- Inspección para Autorización Sanitaria de Modificación de Áreas
- Inspección de Productos Controlados
- Inspección por disponibilidad total de medicamentos DCI(Genérico)

1.2.5.2 Procedimiento efectuado por los inspectores:

- a) Las inspecciones se llevan a cabo durante el horario de funcionamiento del establecimiento.
- b) La normativa establece que las inspecciones ordinarias deben ser realizadas por dos inspectores. No obstante, hay casos específicos, como las investigaciones, los levantamientos de cierres temporales, las verificaciones de productos y las revisiones de documentación, en los que un solo inspector puede ser suficiente.

c) Para llevar a cabo su labor, los inspectores deben mostrar dos identificaciones: una carta de presentación firmada por el ente encargado del control y vigilancia sanitaria, y un carnet que los acredite como inspectores.

d) El director técnico participa activamente en el desarrollo de las inspecciones.

e) El Acta de Inspección debe contener como mínimo la siguiente información:

- Identificación del establecimiento
- Fecha y hora de la inspección
- Datos del inspector
- Representantes del establecimiento
- Hallazgos de la inspección
- Sección para observaciones

f) Finalizada la lectura del Acta, es obligatorio que tanto los inspectores como el director técnico la firmen.

g) En caso de que el director técnico discrepe con alguna de las desviaciones o deficiencias registradas en el acta, el inspector tiene la obligación de dejar constancia de dicha disconformidad.

h) Es obligatorio entregar una copia del acta al director técnico

1.2.5.3. Medidas de Seguridad.

La Autoridad Nacional de Salud tiene medidas sanitarias apropiadas para evidenciar la existencia de riesgos a los pacientes dentro de las oficinas farmacéuticas

1. Incautación de Productos u otros.
2. Inmovilización de productos u otros.
3. Retiro de productos del mercado.

4. Destrucción de productos, insumos, materiales, equipos o maquinarias.
5. Cierre temporal de todo o parte de las instalaciones de un establecimiento.
6. Emisión de mensajes publicitarios o alertas que adviertan del peligro de daño a la salud de la población.

Asimismo, entre las Normas Legales vigentes:

El Decreto Supremo N° 014-2011-SA, que regula el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos, establece en su título XII, capítulo III, artículos 117 al 119, los requisitos para la obtención de la certificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento ⁽²⁷⁾.

En el año 1999, se aprobó y publicó la Resolución Ministerial N° 585-99-SA/DM, la cual estableció la normalización de las Buenas Prácticas de Almacenamiento para productos farmacéuticos y afines. El objetivo principal de esta normativa es fortalecer el control y la supervisión de las prácticas de almacenamiento en este sector ⁽³⁰⁾.

La Ley N° 29459 En el capítulo VII de la Ley de los Productos Farmacéuticos se mencionan las oficinas farmacéuticas, específicamente en el artículo N° 22 sobre la necesidad de cumplir. Las BPA son una de ellas y son el ente patriarcal encargado de certificar el cumplimiento de las BPA. Además ⁽³¹⁾.

En el año 2009, se promulgó y publicó la Resolución Ministerial N° 013-2009-MINSA, la cual aprueba el compendio de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y Buenas Prácticas de Distribución (BPD) para productos farmacéuticos. El objetivo principal de este conjunto de normas es garantizar el uso adecuado de los medicamentos en los establecimientos farmacéuticos, mediante el establecimiento de criterios, metodologías y requisitos específicos para el cumplimiento de las BPD ⁽³²⁾.

El Decreto Supremo N° 016-2011-SA constituye un marco regulatorio integral para la gestión, supervisión y atención sanitaria de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y existencias sanitarias en el Perú.

En el Título VI, Capítulo I, Subcapítulo I, se define la jurisdicción de los órganos competentes encargados de velar por el cumplimiento de esta normativa.

El Artículo 160 establece la obligación de todos los establecimientos boticarios, tanto de socorro como carentes, de implementar un sistema que garantice el linaje de los productos que comercializan, mediante la estricta adhesión a las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y demás Normas Técnicas aplicables.

Finalmente, el Subcapítulo II aborda el alcance variable de las facultades fiscalizadoras de los inspectores ⁽³³⁾.

1.3. Formulación de Hipótesis

1.3.1. Hipótesis General

H₁: Existe relación entre Benchmarking Interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

H₀: No existe relación entre Benchmarking Interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

1.3.2. Hipótesis Especificas

- H₁: Existe relación entre benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Almacenamiento en dos cadenas de boticas.
- H₀: No existe relación entre benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Almacenamiento en dos cadenas de boticas.

- H_1 : Existe relación entre benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Dispensación en dos cadenas de boticas.
- H_0 : No existe relación entre benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Dispensación en dos cadenas de boticas.
- H_1 : Existe relación entre benchmarking interno y el local en dos cadenas de boticas.
- H_0 : No existe relación entre benchmarking interno y el local en dos cadenas de boticas.
- H_1 : Existe relación entre los procedimientos operativos estandarizados (POEs) y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.
- H_0 : No existe relación entre los procedimientos operativos estandarizados (POEs) y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.
- H_1 : Existe relación entre las auditorías internas y revisión y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.
- H_0 : No existe relación entre las auditorías internas y revisión y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.
- H_1 : Existe relación entre la formación y capacitación y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.
- H_0 : No existe relación entre la formación y capacitación y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

1.1. Método de la investigación

Bernal, define el método hipotético-deductivo, que implica la formulación de hipótesis con el objetivo de cuestionar o incluso refutar estas afirmaciones. En este enfoque, se plantean hipótesis para luego someterlas a pruebas que puedan ponerlas a prueba y confrontarlas con los hechos, buscando así llegar a conclusiones respaldadas por la evidencia empírica.

Basado en esa definición: Examinar las variables objeto de estudio, formular una hipótesis para dichas variables, derivar proposiciones más fundamentales que la propia hipótesis, y verificar los enunciados deducidos mediante la comparación con la experiencia.

1.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Principalmente se fundamenta en el análisis de datos concretos que se ajustan a la realidad, utilizando métodos estadísticos basados en medidas ⁽³⁴⁾.

1.3. Tipo de investigación

Básica: Su objetivo esencial es ampliar el conocimiento científico, sin tener en cuenta los aspectos prácticos.

Nivel correlacional: se analizan las relaciones y asociaciones entre diferentes variables sin intervenir ni manipular ninguna de ellas. El objetivo es entender si existe una relación entre las variables y en qué medida están correlacionadas.

1.4. Diseño de la investigación

No experimental: Este enfoque se caracteriza por basarse en estudios observacionales, donde las variables no son manipuladas por el investigador. En su lugar, se analizan datos y estudios preexistentes para extraer conclusiones y generar conocimiento.

Este estudio observacional transversal se lleva a cabo mediante la recopilación de datos en un punto específico en el tiempo, lo que permite analizar la incidencia y la interrelación de las variables de interés en ese momento determinado.

1.5. Población, muestra, muestreo.

1.5.1. Población

Para determinar la población objetivo de estudio se consideró un universo de 180 actas de inspección en dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana, entre los meses de marzo de 2022 y agosto de 2023, seguidamente se consideraron los siguientes criterios.

Criterios de Inclusión:

- Acta de Inspección Reglamentaria.
- Acta de Inspección por Verificación.

Criterios de Exclusión:

- Acta de Inspección de Autorización Sanitaria de Funcionamiento.

- Acta de Inspección de Productos Controlados.
- Acta de Inspección de Autorización Sanitaria de Modificación de Áreas
- Acta de Inspección por Levantamiento de Cierre.

De esta forma se determinó que la población la cual cumple los criterios indicados estaba conformada por 180 actas.

1.5.2. Muestra

Fue considerada la totalidad de 180 Actas de Inspección para el desarrollo de la investigación.

Los criterios de exclusión se aplican para controlar variables, mejorando la validez interna al reducir sesgos. En conjunto, estas decisiones metodológicas buscan equilibrar la representatividad y control, fortaleciendo la validez externa e interna del estudio.

1.5.3. Muestreo no probabilístico por conveniencia del autor.

No será necesario considerar un tipo de muestreo específico, dado que se considerará a toda la población, es decir el estudio constituye un censo.

1.6. Variables y Operacionalización

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: “**Benchmarking Interno y Reducción de Observaciones en Inspecciones en dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.**”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa (Niveles de rango).
V1: Benchmarking Interno	El Benchmarking Interno conceptualmente se refiere a la metodología de evaluación y comparación de procesos, prácticas y resultados dentro de una organización. Este enfoque busca identificar oportunidades de mejora al analizar el rendimiento relativo de diferentes unidades internas o departamentos.	Operacionalmente, el Benchmarking Interno implica la recopilación de datos pertinentes de diversas áreas dentro de la organización, como indicadores de rendimiento, procesos operativos y mejores prácticas. Luego, se lleva a cabo un análisis comparativo para identificar áreas de excelencia y oportunidades de mejora. Este proceso puede incluir la implementación de cambios basados en las lecciones aprendidas de las unidades internas con mejores resultados, con el objetivo de optimizar la eficiencia y la efectividad organizativa.	Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs)	Cuenta con POE Retiro de medicamento con observaciones sanitarias”. Cuenta con POE de Dispensación y/o Expendio. Cuenta con POE de Recepción”. Cuenta con POE de Almacenamiento”.	Nominal	- No cumple - Cumple - No Aplica
			Auditorías Internas y Revisión	Realizan auditorías internas en la oficina farmacéutica para verificar el cumplimiento de la normativa vigente. Realizan seguimientos posteriores para verificar la efectividad de las acciones correctivas implementadas después de una auditoría interna. Durante las auditorías internas, se registran y documentan las no conformidades.	Nominal	- No cumple - Cumple - No Aplica
			Formación y Capacitación	Cuenta con organigrama de acuerdo a las funciones de la botica. El personal técnico cuenta con certificado o título que lo acredite como tal. Cuenta con un programa anual de capacitaciones. Cuenta con Examen médico/Carné de Sanidad. El director técnico y/o Químico Farmacéutico permanece en el establecimiento durante su horario de funcionamiento.	Nominal	- No cumple - Cumple - No Aplica

				El personal técnico recibe como parte de la inducción capacitación sobre los procesos de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica.		
V2: Reducción de Observaciones en Inspecciones	La "Reducción de Observaciones en Inspecciones" se refiere a la estrategia y proceso mediante el cual una organización busca disminuir el número y la gravedad de las observaciones o hallazgos identificados durante inspecciones o auditorías. El objetivo principal es mejorar la conformidad con estándares, normativas o procedimientos, así como optimizar la eficiencia operativa y mitigar riesgos potenciales	La "Reducción de Observaciones en Inspecciones" operacionalmente implica la aplicación de medidas prácticas para minimizar hallazgos adversos durante inspecciones. Esto incluye establecer procedimientos claros, proporcionar formación a empleados, revisar continuamente procesos, adoptar mejores prácticas, y monitorear constantemente el desempeño para corregir proactivamente posibles problemas antes de las inspecciones formales.	Buenas Prácticas de Almacenamiento	El director técnico cumple y hace cumplir lo establecido en el manual de B.P.A. Productos colocados directamente en el piso. Cuenta con adecuada circulación interna de aire. Cuenta con una adecuada distancia entre estantes, personal y la manipulación del producto. Cuenta con registro de temperatura vigente, verificándose que se encuentra entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C. El área de almacenamiento se encuentra debidamente delimitado, separado e identificado. Cuenta con termohigrómetro vigente y/o calibrado. El área de baja o rechazados se encuentra debidamente delimitado, separado e identificado. Cuenta con ventiladora, aire acondicionado u otro.	Nominal	- No cumple - Cumple - No Aplica
			Buenas Prácticas de Dispensación	Cuenta con el Croquis de Distribución interna actualizado. Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada. Se verifica que la receta tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI). Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración. Se verifica en la receta tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones. Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al	Nominal	- No cumple - Cumple - No Aplica

				<p>dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado.</p> <p>Se dispensa los medicamentos teniendo en cuenta el sistema FIFO o FEFO.</p> <p>Cuenta con registro de recepción dando cumplimiento de acuerdo con las especificaciones: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, envase mediato inmediato, registro sanitario etc.</p> <p>La dispensación y el expendio de los productos es de acuerdo a la condición de venta.</p>		
			Local	<p>El tamaño del establecimiento está de acuerdo a la cantidad de productos a dispensar.</p> <p>Se encuentra ubicado en un ambiente independiente o debidamente separad.</p> <p>Las instalaciones están protegidas contra la entrada de insectos, aves, roedores.</p> <p>Cuentan con paredes y pisos de fácil limpieza.</p> <p>Cuenta con techos de material que no permiten paso de rayos solares ni de acumulación de calor.</p>	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> - No cumple - Cumple - No Aplica

1.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

1.7.1 Técnica

Análisis documental, se desarrolló esta técnica, ya que la muestra consiste en actas de inspecciones que implica examinar y evaluar. A partir de ellas, se recogió los datos necesarios para observar las posibles desviaciones con respecto al cumplimiento de las normas vigentes.

1.7.2 Descripción

Fue desarrollado mediante un acta de inspección, documento oficial que registran los hallazgos y observaciones durante la inspección a las oficinas farmacéuticas para evaluar el cumplimiento de las normas, regulaciones o estándares establecidos.

- **Fecha y Hora:** Detallar el rango de tiempo en que se realizó la visita.
- **Datos de Identificación:** Se incluyen detalles sobre la entidad inspeccionada, como nombre, dirección y cualquier otra información relevante.
- **Objetivo de la Inspección:** Se especifica el propósito o los objetivos específicos de la inspección.
- **Equipo de Inspección:** Se mencionan los nombres y cargos de los inspectores encargados de realizar la inspección.
- **Hallazgos Observados:** Se detallan los hallazgos específicos, tanto positivos como negativos, relacionados con el cumplimiento de normas o procedimientos.
- **Acciones Correctivas Recomendadas:** Si se identifican áreas de mejora o incumplimientos, se sugieren acciones correctivas que la entidad inspeccionada puede tomar.

- **Firma y Aprobación:** Las actas suelen ser firmadas por los inspectores y, en algunos casos, por representantes de la entidad inspeccionada como una forma de confirmar la exactitud de la información.
- **Registro Fotográfico:** En algunos casos, se pueden adjuntar fotografías como evidencia de los hallazgos observados durante la inspección.
- **Conclusión:** Se puede incluir una sección de conclusiones que resuma los resultados generales de la inspección.

1.7.3. Validación

El instrumento fue validado por tres profesionales con experiencia comprobada en Ciencias Farmacéuticas y/o Investigación Científica y delegados por la facultad de farmacia y bioquímica, el Dr. Orlando Juan Márquez, Dr. Nesquen José Tasayco Yataco y la Mg. Carmela Gélida Barboza Justiniano por lo cual se puede evidenciar en el Anexo 3 de Validación de Instrumentos.

1.7.4. Confiabilidad

Dado que la información recogida proviene de actas de inspección oficial (DIRIS), los cuales han sido aprobados y utilizados de manera formal, los datos provenientes de estos documentos tal como lo indica Corral Y. no necesitan que se mida su confiabilidad ⁽³⁵⁾.

1.8. Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez ingresada la información de las actas revisadas en los instrumentos de recolección, estos fueron tabulados en el programas de Microsoft Excel 2019 y posteriormente procesados con la herramienta de IBM SPSS Statistics versión 27 para el respectivo análisis, Después, se llevó a cabo el análisis de los resultados, que se presentó en tablas y gráficos de columnas con cada una de las variables y sus dimensiones, considerando la categoría “cumple”

cuando todos los indicadores correspondientes alcanzaban dicha clasificación, “en proceso” si cumplía más de la mitad y en caso contrario se consideró “no cumple” así mismo para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación “V de Cramer” la elección de dicho coeficiente fue debido a que el cumplimiento fue medido a través de ítems o indicadores nominales, así mismo no fue necesario el uso de la estadística inferencial (p valor) toda vez que el estudio fue de carácter censal, en su lugar se interpretó directamente la magnitud del coeficiente de correlación.

1.9 Aspectos Éticos

Este estudio se lleva a cabo de acuerdo con las pautas éticas de la Declaración de Helsinki. Dado que el estudio no implica recopilar información personal ni someter a los participantes a ninguna intervención, no se aplica un formulario de consentimiento informado (FCI). Todos los documentos utilizados en este proyecto de investigación son considerados como información confidencial. Por ende, se evitará mencionar el nombre específico del establecimiento farmacéutico, asegurando que la información proporcionada en este estudio se utilizará exclusivamente con fines académicos. Esto se ajusta al artículo 7 del reglamento de la Universidad Norbert Wiener, que destaca la importancia de la honestidad científica y la divulgación responsable de la investigación en la actividad investigadora de la universidad ⁽³⁴⁾.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1.1. Resultados

Para el análisis de resultados en la presente investigación se evaluó el benchmarking interno y la reducción de observaciones en inspecciones con una población de 180 actas en dos cadenas de boticas en Lima Metropolitana entre los años 2022-2023.

1.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Distribución de las cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.

		Frecuencia	Porcentaje
Cadena de Botica	Cadena B	100	55.6
	Cadena A	80	44.4
Tipo de inspección	Reglamentaria	131	72.8
	Verificación	49	27.2
DIRIS	Centro	69	38.3
	Este	42	23.3
	Norte	48	26.7
	Sur	21	11.7
	Total	180	100.0

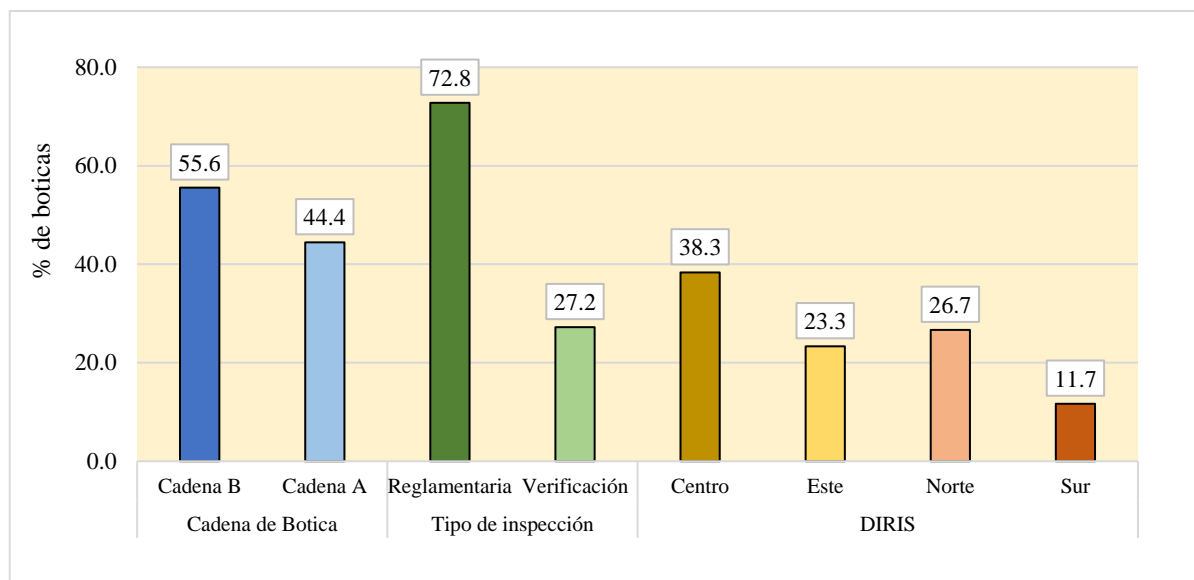


Figura 1. Distribución de las cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.

La tabla 1 y figura 1 muestran que de las 180 actas de inspección revisadas el 55,6% correspondieron a la cadena de servicio A, y las restantes a las de la cadena B; así también en su mayoría el 72,8% correspondieron a actas de inspección reglamentaria, perteneciendo el 38,3% a la DIRIS Centro, el 23,3% a la DIRIS Este, el 26,7% al Norte y el 11,7% a la DIRIS Sur.

Tabla 2. Respuesta a los ítems de la Aplicación del Benchmarking Interno (%)

N	Ítems	Cumple	No cumple	No aplica	Total
1	Cuenta con POE de Recepción	78,3	21,7	0,0	100
2	Cuenta con POE de Almacenamiento	81,1	18,9	0,0	100
3	Cuenta con POE Retiro de medicamento con observaciones sanitarias	81,1	18,9	0,0	100
4	Cuenta con POE de Dispensación y/o Expendio	80,6	19,4	0,0	100
5	Cuenta con los libros oficiales visados y actualizado (De control de psicotrópicos; De ocurrencias)	35,6	64,4	0,0	100
6	Cuenta con el Manual de Organización y Funciones vigente y aprobado	83,9	16,1	0,0	100
7	Realizan auditorías internas en la oficina farmacéutica para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.	0,0	0,0	100,0	100
8	Realizan seguimientos posteriores para verificar la efectividad de las acciones correctivas implementadas después de una auditoría interna.	0,0	0,0	100,0	100
9	Durante las auditorías internas, se registran y documentan las no conformidades	0,0	0,0	100,0	100
10	Cuenta con organigrama de acuerdo a las funciones de la botica.	93,9	6,1	0,0	100
11	El personal técnico cuenta con certificado o título que lo acredite como tal.	45,6	54,4	0,0	100
12	Cuenta con un programa anual de capacitaciones	62,2	37,8	0,0	100
13	Cuenta con Examen médico/Carné de Sanidad	78,9	21,1	0,0	100
14	El director técnico y/o Químico Farmacéutico permanece en el establecimiento durante su horario de funcionamiento	58,3	41,7	0,0	100
15	El personal técnico recibe como parte de la inducción capacitación sobre los procesos de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica.	76,1	23,9	0,0	100

En la tabla 2 observamos que de los ítems correspondientes a la dimensión Procedimientos

Operativos Estandarizados, el mayor cumplimiento se dio en el ítem 6 “Cuenta con el Manual de Organización y Funciones vigente y aprobado” en un 83,9% mientras que por el contrario el menor cumplimiento se observó en el ítem 5 “Cuenta con los libros oficiales visados y actualizado”; así mismo en la dimensión Formación y Capacitación el ítem 10 “Cuenta con

organigrama de acuerdo a las funciones de la botica.” alcanzo el 93,9% de cumplimiento y por el contrario en el ítem 11 “El personal técnico cuenta con certificado o título que lo acredite como tal” solo se alcanzó un cumplimiento de 45,6%.

Tabla 3. Aplicación del Benchmarking Interno en cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.

	No cumple		En proceso		Cumple		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs)	34	18,9	89	49,4	57	31,7	180	100
Auditorías Internas y Revisión	180	100,0	0	0,0	0	0,0	180	100
Formación y Capacitación	66	36,7	65	36,1	49	27,2	180	100
Benchmarking Interno	42	23,3	111	61,7	27	15,0	180	100

Para poder consolidar los resultados de la tabla 2 y presentarlos de manera descriptiva se contabilizaron el número de cumplimientos por cada botica, luego en caso se cumplieran todos los indicadores se categorizaron en **“cumple”** en caso solo cumplían más de la mitad se categorizaron **“en proceso”** y en caso contrario en **“no cumple”**, de esta manera en la tabla 3 y figura 2 podemos observar que solo el 31,7% de las boticas cumplió con la dimensión Procedimientos Operativos Estandarizados y el 27,2% cumplió con la dimensión Formación y Capacitación, por su parte la dimensión Auditorías Internas y Revisión no aplica para su evaluación; en términos generales solo el 15% cumplió simultáneamente con todos los indicadores de los Procedimientos Operativos Estandarizados y Formación-Capacitación.

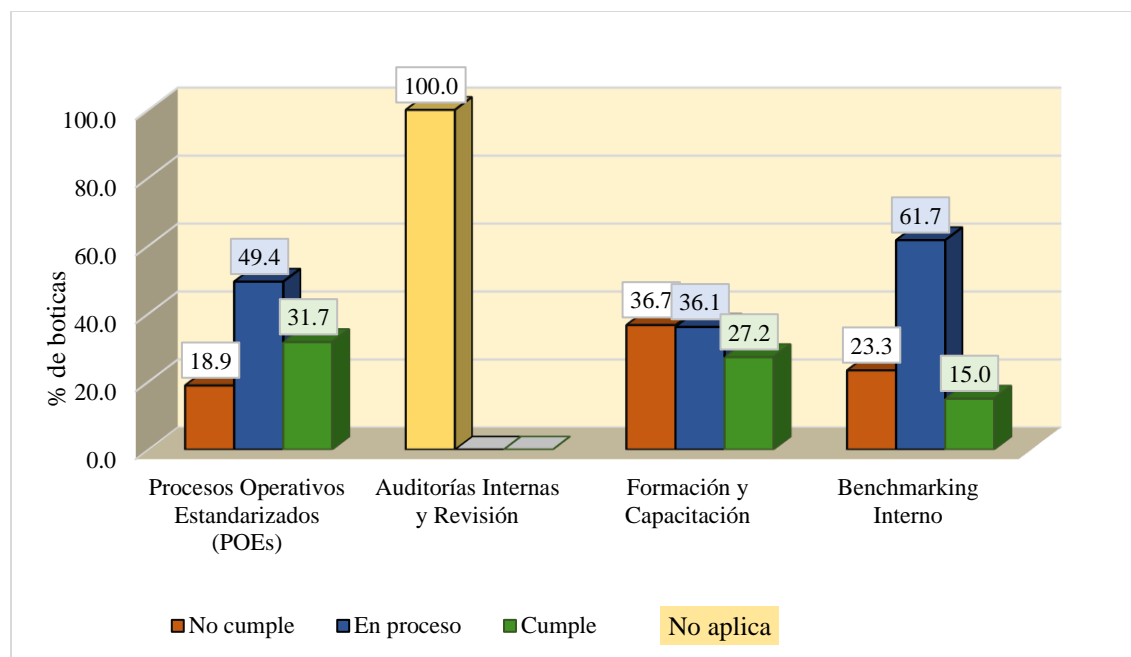


Figura 2. Aplicación del Benchmarking Interno en cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.

Tabla 4. Respuesta a los ítems de reducción de observaciones en inspecciones (%), Continua.

N	ítems	Cumple	No cumple	Total
1	El director técnico cumple y hace cumplir lo establecido en el manual de B.P.A.	29,4	70,6	100,0
2	Se evitan colocar productos directamente en el piso	81,1	18,9	100,0
3	Cuenta con adecuada circulación interna de aire	98,9	1,1	100,0
4	Cuenta con una adecuada distancia entre estantes, personal y la manipulación del producto.	76,1	23,9	100,0
5	Cuenta con registro de temperatura vigente, verificándose que se encuentra entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C	81,1	18,9	100,0
6	El área de almacenamiento se encuentra debidamente delimitado, separado e identificado.	51,1	48,9	100,0
7	Cuenta con termohigrómetro vigente y/o calibrado	51,7	48,3	100,0
8	El área de baja o rechazados se encuentra debidamente delimitado, separado e identificado.	93,3	6,7	100,0
9	Cuenta con ventiladora, aire acondicionado u otro.	97,8	2,2	100,0
10	Cuenta con el Croquis de Distribución interna actualizado	54,4	45,6	100,0

En la tabla 4 observamos que de los ítems 1-10 correspondientes a la dimensión Buenas Prácticas de Almacenamiento, el mayor cumplimiento se dio en el ítem 3 “*Cuenta con adecuada circulación interna de aire*” en un 98,9% mientras que por el contrario el menor cumplimiento se

observó en el ítem 1 “El director técnico cumple y hace cumplir lo establecido en el manual de B.P.A” el cual alcanzo solo el 29,4% de cumplimiento.

Tabla 4. Respuesta a los ítems de reducción de observaciones en inspecciones (%), Continuación.

N	ítems	Cumple	No cumple	Total
11	Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada	57,2	42,8	100,0
12	Se verifica que la receta tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI)	81,7	18,3	100,0
13	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración.	69,4	30,6	100,0
14	Se verifica en la receta tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones.	70,0	30,0	100,0
15	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado	90,6	9,4	100,0
16	Se dispensa los medicamentos teniendo en cuenta el sistema FIFO o FEFO	98,3	1,7	100,0
17	Cuenta con registro de recepción dando cumplimiento de acuerdo con las especificaciones: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, envase mediato inmediato, registro sanitario etc.	43,3	56,7	100,0
18	La dispensación y el expendio de los productos es de acuerdo a la condición de venta.	27,2	72,8	100,0
19	El tamaño del establecimiento está de acuerdo a la cantidad de productos a dispensar	58,9	41,1	100,0
20	Se encuentra ubicado en un ambiente independiente o debidamente separado.	100,0	0,0	100,0
21	Las instalaciones están protegidas contra la entrada de insectos, aves, roedores.	99,4	0,6	100,0
22	Cuentan con paredes y pisos de fácil limpieza	45,0	55,0	100,0
23	Cuenta con techos de material que no permiten paso de rayos solares ni de acumulación de calor	97,2	2,8	100,0

Similarmente, en la tabla 4 observamos que de los ítems 11-18 correspondientes a la dimensión Buenas Prácticas de Dispensación, el mayor cumplimiento se dio en el ítem 16 “*Se dispensa los medicamentos teniendo en cuenta el sistema FIFO o FEFO*” en un 98,9% mientras que por el contrario el menor cumplimiento se observó en el ítem 18 “*La dispensación y el expendio de los productos es de acuerdo a la condición de venta.*” el cual alcanzo solo el 27,2% de cumplimiento, así mismo, en la dimensión local (ítems 19-23) el mayor cumplimiento se dio en el ítem 20 “*Se encuentra ubicado en un ambiente independiente o debidamente separado.*” en un 100,0% mientras que por el contrario el menor cumplimiento se observó en el ítem 22 “*Cuentan con paredes y pisos de fácil limpieza.*” el cual alcanzo solo el 27,2% de cumplimiento.

Tabla 5. Reducción de Observaciones en Inspecciones de cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.

	No cumple		En proceso		Cumple		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Buenas Prácticas de Almacenamiento	34	18,9	109	60,6	37	20,6	180	100
Buenas Prácticas de Dispensación	63	35,0	105	58,3	12	6,7	180	100
Local	3	1,7	109	60,6	68	37,8	180	100
Reducción de Observaciones en Inspecciones	15	8,3	165	91,7	0	0,0	180	100

De manera similar en la tabla 5 y figura 3 podemos observar que solo el 20,6% de las boticas cumplió con la Buenas Prácticas de Almacenamiento y solo el 6,7% cumplió con la Buenas Prácticas de Dispensación y el 37,8% con el local; en términos generales ningún establecimiento cumplió simultáneamente con todos los indicadores Reducción de Observaciones en Inspecciones.

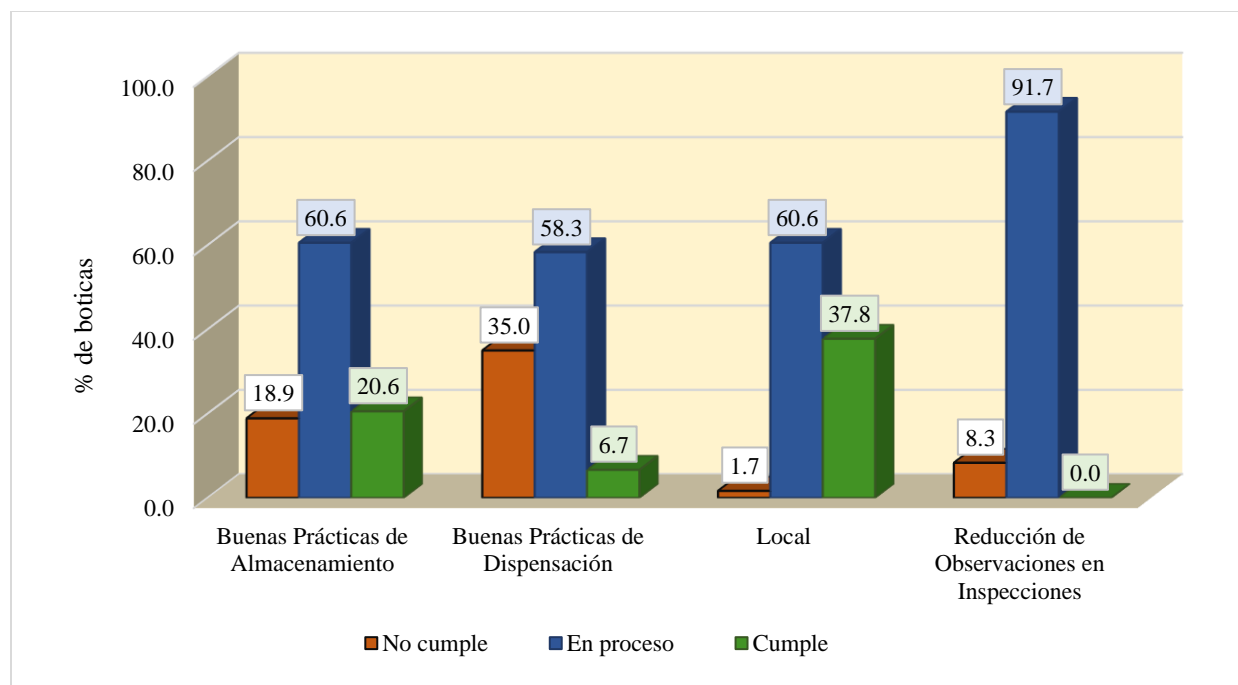


Figura 3. Reducción de Observaciones en Inspecciones de cadenas de boticas en Lima Metropolitana 2022-2023.

1.1.2. Prueba de Hipótesis

Considerando que en el presente estudio se tomaron los datos de toda la población ($n=180$ actas) para realizar la prueba de hipótesis no será necesario aplicar la estadística inferencial, en su lugar usaremos directamente el valor del coeficiente para medir la correlación, en este caso dado que las variables son de naturaleza cualitativa se usará el coeficiente de correlación V de Cramer, el cual es apropiado para medir la correlación entre variables nominales, la salida del p valor de las pruebas proporcionado por el SPSS solo se presentará de manera referencial.

Tabla 6: Intensidad de la correlación (x).

Valores concretos del índice V de Cramer	Criterio
De 0 a 0,10	No hay efecto el grado es despreciable.
De 0,10 hasta 0,30	Se puede decir que el efecto es pequeño.
De 0,30 a 0,50	Se puede decir que el efecto es mediano o moderado.
De 0,50 a 1,00	Se puede decir que el efecto es grande.

Hipótesis General

H0: No existe relación entre Benchmarking Interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

H1: Existe relación entre Benchmarking Interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

Tabla 7. Correlación Benchmarking Interno y la reducción de observaciones

		Benchmarking Interno						V de Cramer	p valor
		No cumple		En proceso		Cumple			
		n	%	n	%	n	%		
Reducción de Observaciones en Inspecciones	No cumple	8	19,0	7	6,3	0	0,0	0,228	0,009
	En proceso	34	81,0	104	93,7	27	100,0		
Total		42	100,0	111	100,0	27	100,0	---	---

Al analizar el valor del coeficiente de correlación (V de Cramer=0,228) mostrado en la tabla 7 podemos afirmar que existe una correlación de pequeña intensidad, así mismo observamos que el 100% de boticas que cumplieron el Benchmarking Interno presentaron una reducción de observaciones en inspecciones en proceso, es decir el aumento de la aplicación del

benchmarking interno se relaciona con un aumento de la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas, por tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, es decir existe relación entre Benchmarking Interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

Hipótesis Especifica 01

H₀: No existe relación entre benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Almacenamiento en dos cadenas de boticas.

H₁: Existe relación entre benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Almacenamiento en dos cadenas de boticas.

Tabla 8. Correlación benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

		Benchmarking Interno						V de Cramer	p valor
		No cumple		En proceso		Cumple			
		n	%	n	%	n	%		
Buenas Prácticas de Almacenamiento	No cumple	10	23,8	24	21,6	0	0,0	0,296	0,001
	En proceso	31	73,8	66	59,5	12	44,4		
	Cumple	1	2,4	21	18,9	15	55,6		
Total		42	100,0	111	100,0	27	100,0	---	---

Al analizar el valor del coeficiente de correlación (V de Cramer=0,296) mostrado en la tabla 8 podemos afirmar que existe una correlación de pequeña intensidad, así mismo observamos que el 55,6% de boticas que cumplieron el Benchmarking Interno cumplieron también con las buenas prácticas de almacenamiento, es decir el aumento de la aplicación del benchmarking interno se relaciona con un aumento en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, por

tanto, se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir existe relación entre Benchmarking Interno y las buenas prácticas de almacenamiento en dos cadenas de boticas.

Hipótesis Especifica 02

H₀: No existe relación entre benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Dispensación en dos cadenas de boticas.

H₁: Existe relación entre benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Dispensación en dos cadenas de boticas.

Tabla 9. Correlación benchmarking interno y las Buenas Prácticas de Dispensación.

		Benchmarking Interno						V de Cramer	p valor
		No cumple		En proceso		Cumple			
		n	%	n	%	n	%		
Buenas Prácticas de Dispensación	No cumple	29	69,0	33	29,7	1	3,7	0,315	0,001
	En proceso	12	28,6	71	64,0	22	81,5		
	Cumple	1	2,4	7	6,3	4	14,8		
Total		42	100,0	111	100,0	27	100,0	---	---

Al analizar el valor del coeficiente de correlación (V de Cramer=0,315) mostrado en la tabla 9 podemos afirmar que existe una correlación de mediana intensidad, así mismo observamos que el 14,8% de boticas que cumplieron el Benchmarking Interno cumplieron también con las buenas prácticas de dispensación, es decir el aumento de la aplicación del benchmarking interno se relaciona con un aumento en el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, por tanto, se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir existe relación entre Benchmarking Interno y las buenas prácticas de dispensación en dos cadenas de boticas.

Hipótesis Especifica 03

H₀: No existe relación entre benchmarking interno y el local en dos cadenas de boticas.

H₁: Existe relación entre benchmarking interno y el local en dos cadenas de boticas.

Tabla 10. Correlación benchmarking interno y el local en dos cadenas de boticas.

		Benchmarking Interno						V de Cramer	p valor
		No cumple		En proceso		Cumple			
		n	%	n	%	n	%		
Local	No cumple	2	4,8	1	0,9	0	0,0	0,367	0,001
	En proceso	37	88,1	69	62,2	3	11,1		
	Cumple	3	7,1	41	36,9	24	88,9		
Total		42	100,0	111	100,0	27	100,0	---	---

Al analizar el valor del coeficiente de correlación (V de Cramer=0,367) mostrado en la tabla 10 podemos afirmar que existe una correlación de mediana intensidad, así mismo observamos que el 88,9% de boticas que cumplieron el Benchmarking Interno cumplieron también con todos los indicadores del local, es decir el aumento de la aplicación del benchmarking interno se relaciona con un aumento en el cumplimiento de los indicadores del local, por tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, es decir existe relación entre Benchmarking Interno y el local de dos cadenas de boticas.

Hipótesis Especifica 04

H₀: No existe relación entre los procedimientos operativos estandarizados (POEs) y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

H₁: Existe relación entre los procedimientos operativos estandarizados (POEs) y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

Tabla 11. Correlación procedimientos operativos estandarizados y reducción de observaciones en inspecciones.

		Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs)						V de Cramer	p valor
		No cumple		En proceso		Cumple			
		n	%	n	%	n	%		
Reducción de Observaciones en Inspecciones	No cumple	5	14,7	8	9,0	2	3,5	0,141	0,166
	En proceso	29	85,3	81	91,0	55	96,5		
Total		34	100	89	100	57	100	---	---

Al analizar el valor del coeficiente de correlación (V de Cramer=0,141) mostrado en la tabla 8 podemos afirmar que existe una correlación de intensidad pequeña a despreciable, así mismo observamos que el 96,5% de boticas que cumplieron con todos los Procedimientos Operativos Estandarizados presentaron Reducción de Observaciones en Inspecciones en proceso, es decir el aumento de los procedimientos Operativos Estandarizados se relaciona con un leve aumento de la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas, por tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, es decir existe relación entre los procedimientos operativos estandarizados (POEs) y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

Hipótesis Especifica 05

H₀: No existe relación entre las auditorías internas y revisión y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

H₁: Existe relación entre las auditorías internas y revisión y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

Tabla 12. Correlación las auditorías internas, revisión y reducción de observaciones en inspecciones.

		Auditorías Internas y Revisión		V de Cramer	p valor
		No aplica			
		n	%		
Reducción de Observaciones en Inspecciones	No cumple	15	8,3	n/a	n/a
	En proceso	165	91,7		
Total		180	100,0	---	---

Debido a que no fue posible recoger información respecto a la dimensión Auditorías Internas y Revisión del Benchmarking Interno por no aplicar al caso en estudio, la prueba de hipótesis no puede ser ejecutada.

Hipótesis Especifica 06

H₀: No existe relación entre la formación y capacitación y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

H₁: Existe relación entre la formación y capacitación y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

Tabla 13. Correlación formación y capacitación y reducción de observaciones en inspecciones.

		Formación y Capacitación						V de Cramer	p valor
		No cumple		En proceso		Cumple			
		n	%	n	%	n	%		
Reducción de Observaciones en Inspecciones	No cumple	9	13,6	5	7,7	1	2,0	0,167	0,082
	En proceso	57	86,4	60	92,3	48	98,0		
Total		66	100	65	100	49	100	---	---

Al analizar el valor del coeficiente de correlación (V de Cramer=0,167) mostrado en la tabla 8 podemos afirmar que existe una correlación de intensidad pequeña a despreciable, así mismo observamos que el 98,0% de boticas que cumplieron con la formación y capacitación presentaron una Reducción de Observaciones en Inspecciones en proceso, es decir el aumento de los procedimientos Operativos Estandarizados se relaciona con un leve aumento de la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas, por tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir existe relación entre los procedimientos operativos estandarizados (POEs) y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.

1.1.3. Discusión de resultados

La implementación rigurosa de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) en todas las farmacias es fundamental para asegurar la calidad y óptimas condiciones de los productos farmacéuticos que se dispensan a los usuarios, esta afirmación se sustenta en el estudio realizado por Toribio Alva en su investigación titulada "Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022". El estudio evidenció una correlación positiva entre el cumplimiento de las BPA y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, los resultados del presente estudio revelan que solo el 20,6% cumplen con todos los indicadores de BPA.

Un adecuado conocimiento y estricto cumplimiento de las BPA en las oficinas farmacéuticas es clave para garantizar la consistencia, eficiencia y calidad de los productos farmacéuticos. Según manifiesta Huamán Ureta, que finalmente llegan a la conclusión de que cuanto más se conozca sobre las BPA, se traduce en una mejora de la calidad de los productos; caso contrario con los resultados del presente estudio donde solo el 20,6% cumple con las BPA.

La gestión de calidad en el ámbito de las BPD y BPA en las farmacias implica la implementación de un conjunto de procesos y procedimientos sistemáticos que tienen como objetivo primordial garantizar la calidad y eficacia de los medicamentos según Chayña Fernández y Ñeupa Quispe. Caso contrario, con los resultados obtenidos en el presente trabajo donde solo 15% de las boticas cumplen con benchmarking interno y ninguna cumple con todos los indicadores de la Reducción de Observaciones en Inspecciones, estando en su mayoría en proceso (91,7%).

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar de manera general la relación del análisis en la variable 1 benchmarking interno (Tabla 3), donde se visualiza un resultado negativo del 72,8 % en cuanto a la dimensión de formación y capacitación, evidenciando que el personal no recibe capacitaciones adecuada ni permanentes con relación al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Buenas Prácticas de Dispensación, Así mismo incumpliendo las normas vigentes.

El cumplimiento de BPD es para garantizar que los medicamentos se dispensan de manera segura, precisa y eficiente, y que los pacientes reciben la información necesaria para su correcto uso según Mañante Medina “Análisis de las BPD para el uso racional del medicamento en el hospital Nacional- Lima 2022” los resultados que obtuvo fueron malas con un 91,6 % y regular con 8,4%, caso contrario, con el presente trabajado te obtuvo un 20,6% de cumplimiento en la BPA.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero. Solo el 15% de las actas de inspección analizadas indican que las boticas cumplen con la implementación del Benchmarking Interno y ninguna cumple con todos los indicadores de la Reducción de Observaciones en Inspecciones, estando en su mayoría en proceso (91,7%), concluyendo que existe relación entre Benchmarking Interno y la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas (V de Cramer=228).

Segundo. Solo el 20,6% de las actas de inspección analizadas indican que las boticas cumplen con todos los indicadores de buenas prácticas de almacenamiento, concluyéndose que esta situación está relacionada de manera directa con la baja implementación del benchmarking interno en dos cadenas de boticas. (V de Cramer=0,296).

Tercero. Solo el 20,6% de las actas de inspección analizadas indican que las boticas cumplen con todos los indicadores de buenas prácticas de dispensación, concluyéndose que esta situación está relacionada de manera directa con la baja implementación del benchmarking interno en dos cadenas de boticas (V de Cramer=0,315).

Cuarto. Solo el 20,6% de las actas de inspección analizadas indican que las boticas cumplen con todos los aspectos del local, concluyéndose que esta situación está relacionada de manera directa con la baja implementación del benchmarking interno en dos cadenas de boticas (V de Cramer=0,367).

Quinto. Solo el 31,7% de las actas de inspección analizadas indican que las boticas cumplen con todos los indicadores de los Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs), concluyéndose que esta situación está relacionada de manera directa con la nula reducción de Observaciones en Inspecciones (V de Cramer=0,141).

Sexto. La dimensión Auditorías Internas y Revisión del Benchmarking Interno no puede ser correlacionado con la Reducción de Observaciones en Inspecciones debido a la no aplicabilidad de dicha dimensión.

Séptimo. Solo el 31,7% de las actas de inspección analizadas indican que las boticas cumplen con todos los indicadores de Formación y Capacitación, concluyéndose que esta situación está relacionada de manera directa con la nula reducción de Observaciones en Inspecciones (V de Cramer=0,167).

5.2. Recomendaciones

Primero: Desarrolla e implementa programas estructurados de benchmarking interno en las cadenas de boticas para optimizar la eficiencia y elevar la calidad de los servicios farmacéuticos. Esto podría incluir la comparación regular de procesos internos, identificando las mejores prácticas y aplicándolas en toda la organización.

Segundo: Identificar las áreas específicas en las que las boticas están fallando en cumplir con los estándares de inspección y desarrolla estrategias para abordar estas deficiencias. Esto

podría implicar la implementación de procedimientos operativos estándar más efectivos, capacitación del personal y mejora de la infraestructura.

Tercero: Define indicadores clave de desempeño relacionados con las prácticas de almacenamiento en las boticas. Estos indicadores pueden incluir la temperatura y la humedad de almacenamiento, el control de inventario, la rotación de productos, entre otros. El monitoreo regular de estos indicadores ayudará a identificar áreas de oportunidad y evaluar el impacto de las iniciativas de benchmarking interno.

Cuarto: Establece un sistema de monitoreo y seguimiento para evaluar regularmente la ejecución de las BPD en las boticas. Realiza auditorías internas regulares para detectar posibles desviaciones y corregirlas.

Quinto: Promueve el trabajo en equipo y el intercambio de información entre las diversas sucursales de la cadena. Facilita reuniones periódicas, sesiones de capacitación y la creación de grupos de trabajo multidisciplinarios para compartir experiencias y lecciones aprendidas en materia de almacenamiento.

Sexto: Se le recomienda diseñar y llevar a cabo las auditorías internas de manera sistemática y exhaustiva. Esto implica establecer un plan de auditoría que defina claramente los objetivos, alcance, frecuencia y responsables de las auditorías. Además, se deben desarrollar criterios de evaluación claros y objetivos para medir el desempeño de las BPD y BPA.

REFERENCIAS

1. Rodríguez P. Roig N. Importancia de la integración e implementación de .pdf [Internet]. 2020, [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/43210/importanciarodriguez_RIECS_2020_v.%205%2c_n.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Rost J. Langhein S. Bartel D. Bonertz A. Mahler V. Almacenamiento en frío y transporte refrigerado de productos alérgenos que cumplan con las buenas prácticas de fabricación y las buenas prácticas de distribución: ¿qué es importante? | Revista Internacional de Alergo [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s40629-021-00193-3>
3. Matara, D. Propuesta de procedimientos operativos estándar según Manual de Buenas Prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos en una droguería. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/655017429/poes-II>
4. Resolución Ministerial N^a 132-2015-MINSA Buenas Prácticas De Almacenamiento. pdf [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/others/08proyectos/2022/rm%20132-2015-minsa%20buenas%20pr%C3%81cticas%20de%20almacenamiento.pdf>
5. Resolución Ministerial N.º 013-2009-MINSA Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. pdf [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf?v=1561140223

6. DIRIS Lima Centro. [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://dirislimacentro.gob.pe/dmid-2/>
7. Cáceres, L. Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 24 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48923>
8. Andía, P. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 24 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49329>
9. Huamán, J. Conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en la Farmacia Virgen del Rosario San Juan de Lurigancho – Lima, 2020. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 24 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66246>
10. Muñoz Y, Ataucusi E, Flores D. Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en hospitales nivel III especializada del Ministerio de Salud. Huancayo- 2018. Visionarios En Cienc Tecnol. 11 de agosto de 2020;5:106-16.
11. Quispe, I. Cumplimiento de los lineamientos descritos en las actas de inspección para la certificación de las buenas prácticas de oficinas farmacéuticas en dos cadenas de boticas en Lima metropolitana 2020- 2021. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener [Internet]. 12 de agosto de 2021 [citado 24 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5369>

12. Rodríguez. O, García A, Alonso L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Rev Cuba Med Gen Integral. diciembre de 2017;33(4):0-0.
13. Bonadiman R, Santanna A, Brasil G, Lima E, Lenz D, Endringer DC, et al. [Satisfaction levels of users and verification of the knowledge of pharmacists in public pharmacies in the State of Espírito Santo, Brazil]. Cienc Saude Coletiva. febrero de 2018;23(2):627-38.
14. Figueroa, A. Nivel de conocimiento y cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en farmacias de la red Trujillo, 2021. [Tesis para optar la Maestra en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo [Internet]. [citado 24 de marzo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90107/Figueroa_DAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Huamán, J. Conocimiento y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento en la farmacia virgen del rosario san juan de Lurigancho – Lima, 2020. [Tesis para optar académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. 2021 [Internet]. [citado 24 de marzo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66246/Huaman_UJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Toribio, L. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Chimote: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98354/Toribio_ALP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

17. Chayña B, Ñaupá N. Sistema de gestión de calidad para las buenas prácticas en el almacenamiento y dispensación de medicamentos ofrecidos en el área de farmacia del centro de salud metropolitana de Ilaye-Callao, octubre-diciembre 2022. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. [Internet]. Lima: María Auxiliadora; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1811/TESIS%20%20CHAY%C3%91A-%C3%91AUPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Muñoz, C. Aseguramiento de la calidad y prácticas de almacenamiento de productos en el personal de un hospital nacional, Lima 2022 [Internet]. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97418/Mu%C3%B1oz_CCV-SD.pdf?sequence=
19. Muñante, J. Análisis de las buenas prácticas de dispensación para el uso racional de medicamentos en el Hospital Félix Torre Alva Gutiérrez de Ica, 2019. 2021 [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. [citado 27 de marzo de 2024]. Ica: Universidad nacional San Luis Gonzaga; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3486>
20. Gurutze C. Ochoa C. Una revisión teórica de la herramienta de benchmarking. [citado 24 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://es.scribd.com/document/262405614/Una-Revision-Teorica-de-La-Herramienta-de-Benchmarkin>
21. Rodríguez C, Flores M. La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>

22. Fuentes, C. Benchmarking para Competir con Ventaja. [citado 24 de febrero de 2024]; Disponible en: https://www.academia.edu/31774087/Benchmarking_para_Competir_con_Ventaja
23. Arévalo, J. Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información. Cabecera de la Biblioteca Universitaria. 2020. [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/4963/1/5.htm>
24. Gisbert V, Raissouni O. Benchmarking, herramienta de control de calidad y mejora continua.pdf [Internet]. 3C Empresa (Edición núm.20) Vol.3 – Nº 4. [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/50967/Gisbert%3BOmar%20-%20BENCHMARKING%2C%20HERRAMIENTA%20DE%20CONTROL%20DE%20CALIDAD%20Y%20MEJORA%20CONTINUA.pdf?sequence=1>
25. El Departamento de Empresa y Empleo de la Generalitat de Catalunya y Barcelona - Benchmarking. [Internet]. Monografias.com. 2002 [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos10/bench/bench>
26. Carballo, R. En la espiral de la innovación: modelo benchmarking y experiencias de empresas innovadoras en España (Inditex, Ingenio, Irizar, MRW, e-Human@, Aldebaran Innovation, Pharma-Mar, Tecasa) [Internet]. Díaz de Santos; 2004 [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=26052>
27. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Decreto Supremo N°014 -2011-S.A. Diario oficial el peruano. [online].; (27-07-2011). [Internet]. [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288_14_-_DS_N_C2_B0_014-2011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf

28. Cámara J, Chavernas F, Núñez J, Oliva E, Rodríguez F, Pancorbo R, [Internet]. 2ª Edición, Salud Pública - Proceso de Inspección; 2018. [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/inspeccion_170918.pdf
29. Decreto Supremo N° 021-2001-SA. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. [Internet]. [citado 26 de junio de 2024]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283865/255652_DS021-2001.pdf20190110-18386-3eqchm.pdf?v=1547177103
30. Resolución Ministerial Nª 585-99-SA/DM -Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y Afines, 1999. [Internet]. [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1884.PDF>
31. Ley N.º 29459- Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios [Internet]. [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2813441-29459>
32. Resolución Ministerial N.º 013-2009-MINSA [Internet]. [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247139-013-2009-minsa>
33. DIGEMID Decreto Supremo N° 011-2016/SA. [Internet]. 2016 [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/normaslegales/2016/decreto-supremo-n-011-2016-sa/>
34. Reglamento de Investigación. v1.0. artículo 7 p6. Lima: Universidad pPivada Norbert Wiener.; 2019. [Internet]. [citado 9 de marzo de 2024]. Disponible en:

https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/Reglamento_Investigacion.pdf

35. Corral, Y. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos [Internet]. [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

ANEXO

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre Benchmarking Interno con la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas en lima metropolitana 2022-2023?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre benchmarking interno con las buenas prácticas de almacenamiento en dos cadenas de boticas en lima metropolitana 2022-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre benchmarking interno con las buenas prácticas de dispensación en dos cadenas de boticas en lima metropolitana 2022-2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre benchmarking interno con la reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre Benchmarking Interno con las buenas prácticas de almacenamiento en dos cadenas de boticas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre benchmarking interno con las buenas prácticas de dispensación en dos de boticas.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre Benchmarking Interno de reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>Existe relación entre benchmarking interno de buenas prácticas de almacenamiento en dos cadenas de boticas.</p> <p>Existe relación entre benchmarking interno de buenas prácticas de dispensación en dos cadenas de boticas.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Benchmarking Interno</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs) - Auditorías Internas y Revisión - Formación y Capacitación <p>Variable 2</p> <p>Reducción de Observaciones en Inspecciones</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buenas prácticas de almacenamiento - Buenas prácticas de dispensación - Local 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básico</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Población, muestra</p> <p>Población</p> <p>Será constituido por 180 actas de inspección de tipo reglamentaria y verificación, obtenido entre los meses de marzo 2022 y agosto 2023</p>

<p>¿Qué relación existe entre benchmarking interno con el local en dos cadenas de boticas en lima metropolitana 2022-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la reducción de observaciones en inspecciones con los procedimientos operativos estandarizados (POEs) en dos cadenas de boticas en lima metropolitana 2022-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la reducción de observaciones en inspecciones con las auditorías internas y revisión en dos cadenas de boticas en lima metropolitana 2022-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la reducción de observaciones en inspecciones con la formación y capacitación en dos cadenas de boticas en lima metropolitana 2022-2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre benchmarking interno con el local en dos cadenas de boticas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la reducción de observaciones en inspecciones con los procedimientos operativos estandarizados (POEs) en dos cadenas de boticas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la reducción de observaciones en inspecciones con las auditorías internas y revisión en dos cadenas de boticas.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la reducción de observaciones en inspecciones con la formación y capacitación en dos cadenas de boticas.</p>	<p>Existe relación entre benchmarking interno de local en dos cadenas de boticas.</p> <p>Existe relación entre la reducción de observaciones en inspecciones de procedimientos operativos estandarizados (POEs) en dos cadenas de boticas.</p> <p>Existe relación entre la reducción de observaciones en inspecciones de auditorías internas de revisión en dos cadenas de boticas.</p> <p>Existe relación entre la reducción de observaciones en inspecciones de formación de capacitación en dos cadenas de boticas.</p>		<p>Muestra</p> <p>Se considerará toda la población que es de 180 Actas de Inspección de tipo reglamentario e inspección por verificación.</p>
--	--	--	--	--

Título de la Investigación:

ANEXO 2: Instrumento por Actas de inspecciones

Variable 1: Benchmarking Interno

DIMENSIONES	ítems	SI	NO	
Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs)	Cuenta con POE de Recepción			
	Cuenta con POE de Almacenamiento			
	Cuenta con POE Retiro de medicamento con observaciones sanitarias			
	Cuenta con POE de Dispensación y/o Expendio			
	Cuenta con los libros oficiales visados y actualizado			
	<ul style="list-style-type: none"> - De control de psicotrópicos - De ocurrencias 			
	Cuenta con el Manual de Organización y Funciones vigente y aprobado			
Auditorías Internas y Revisión	Realizan auditorías internas en la oficina farmacéutica para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.			
	Realizan seguimientos posteriores para verificar la efectividad de las acciones correctivas implementadas después de una auditoría interna.			
	Durante las auditorías internas, se registran y documentan las no conformidades			
Formación y Capacitación	Cuenta con organigrama de acuerdo a las funciones de la botica.			
	El personal técnico cuenta con certificado o título que lo acredite como tal.			
	Cuenta con un programa anual de capacitaciones			
	Cuenta con Examen médico/Carné de Sanidad			
	El director técnico y/o Químico Farmacéutico permanece en el establecimiento durante su horario de funcionamiento			
	El personal técnico recibe como parte de la inducción capacitación sobre los procesos de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica.			

Variable 2: Reducción de Observaciones en Inspecciones

DIMENSIONES	ítems	SI	NO
Buenas prácticas de almacenamiento	El director técnico cumple y hace cumplir lo establecido en el manual de B.P.A.		
	Se evitan colocar productos directamente en el piso		
	Cuenta con adecuada circulación interna de aire		
	Cuenta con una adecuada distancia entre estantes, personal y la manipulación del producto.		
	Cuenta con registro de temperatura vigente, verificándose que se encuentra entre 15° - 25°C y nunca		

	más de 30°C		
	El área de almacenamiento se encuentra debidamente delimitado, separado e identificado.		
	Cuenta con termohigrómetro vigente y/o calibrado		
	El área de baja o rechazados se encuentra debidamente delimitado, separado e identificado.		
	Cuenta con ventiladora, aire acondicionado u otro.		
	Cuenta con el Croquis de Distribución interna actualizado		
Buenas prácticas de dispensación	Verifica que la receta tenga en forma clara el nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud, dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada		
	Se verifica que la receta tenga en forma clara el nombre del producto con su denominación común internacional (DCI)		
	Los productos o dispositivos que se dispensan o expenden por unidad, se entregan en envases en los cuales se consigna la concentración del principio activo y vía de administración.		
	Se verifica en la receta tachaduras, enmendaduras, borrones y sustituciones.		
	Cuando el químico farmacéutico dispensa un medicamento alternativo al prescrito se anota al dorso de la receta el nombre del alternativo dispensado		
	Se dispensa los medicamentos teniendo en cuenta el sistema FIFO o FEFO		
	Cuenta con registro de recepción dando cumplimiento de acuerdo con las especificaciones: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, envase mediato inmediato, registro sanitario etc.		
La dispensación y el expendio de los productos es de acuerdo a la condición de venta.			
Local	El tamaño del establecimiento está de acuerdo a la cantidad de productos a dispensar		
	Se encuentra ubicado en un ambiente independiente o debidamente separado.		
	Las instalaciones están protegidas contra la entrada de insectos, aves, roedores.		
	Cuentan con paredes y pisos de fácil limpieza		
	Cuenta con techos de material que no permiten paso de rayos solares ni de acumulación de calor		

ANEXO 3: Validez del Instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para la recolección de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: ...Marquez Caro Orlando Juan.....

DNI: ...09075930.....

Especialidad del validador: ...Metodólogo.....

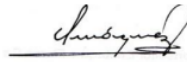
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

...16.....de...octubre.....del 2023.....



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para la recolección de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. TASAYCO YATACO NESQUEN JOSÉ

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

13 de octubre del 2023



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para la recolección de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...Carmea Gelida Barboza Justiniano....

DNI: ...44582921...

Especialidad del validador:Químico Farmacéutico, Magister.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

04 de...Octubre .del 2023.



Firma del Experto Informante

ANEXO 4: Aprobación del Comité de Ética



Universidad
Norbert Wiener

RESOLUCIÓN N° 204-2024-DFFB/UPNW

Lima, 15 de enero de 2024

VISTO:

El Acta N° 201 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: URETA MEDINA, KETTY AMELIA, 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: "BENCHMARKING INTERNO Y REDUCCIÓN DE OBSERVACIONES EN INSPECCIONES EN DOS CADENAS DE BÓTICAS EN LIMA METROPOLITANA 2022-2023" presentado por el/la tesista: URETA MEDINA, KETTY AMELIA, autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Manuel Jesús Mayorga Espichan
Decano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica
Universidad Privada Norbert Wiener

ANEXO 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Lima, 29 de enero de 2024

SRA.
ANA MARÍA ESPINOZA GALARZA
JEFA
FARMACIAS PERUANAS

Presente. -

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla(o) en nombre propio y de la EAP Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, a quien represento en calidad de directora.

Mediante la presente le solicito vuestra autorización para que el siguiente bachiller de la EAP Farmacia y Bioquímica de nuestra casa de estudios:

Alumno	Código de alumno
URETA MEDINA, KETTY AMELIA	A2023802248

Realice la recolección de datos del proyecto de Tesis titulado: "Benchmarking interno y reducción de observaciones en inspecciones en dos cadenas de boticas en lima metropolitana 2022-2023".

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Gina Allaga Guerrero
Directora EAP Farmacia y Bioquímica
Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

NOMBRE DEL TRABAJO

**KETTY URETA_INFORME FINAL (Tesis)_
TURNITIN 23-06-24.docx**

AUTOR

KETTY URETA

RECuento de palabras

15685 Words

RECuento de caracteres

91060 Characters

RECuento de páginas

83 Pages

Tamaño del archivo

597.0KB

Fecha de entrega

Jun 23, 2024 11:25 PM GMT-5

Fecha del informe

Jun 23, 2024 11:26 PM GMT-5

● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

● 14% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 13% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	Submitted on 1692409568043 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-05-17 Submitted works	<1%
5	researchgate.net Internet	<1%
6	uwiener on 2023-03-30 Submitted works	<1%
7	Submitted on 1688962657789 Submitted works	<1%
8	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%