



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Tesis

Factores condicionantes y buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de los olivos, julio- diciembre, Lima - Perú, 2024

Para optar el Título Profesional de
Químico Farmacéutico

Presentado por:

Autora: Lazo Rojas, Ayde

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-2727-5946>

Autor: Rojas Ticona, Yony Jaime

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3616-7657>

Asesora: Dra. Bustamante Fustamante, Flor Lidia

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7365-7080>

Lima – Perú

2025

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

Yo, AYDE LAZO ROJAS Y YONY JAIME ROJAS TICONA egresados de la Facultad de **Farmacia y Bioquímica** y Escuela Académica Profesional de **Farmacia y Bioquímica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que el trabajo de investigación “FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024” Asesorado por el docente: DRA. BUSTAMANTE FUSTAMANTE, FLOR LIDIA DNI: 26715381 ORCID 0000-001-6206-3398 tiene un índice de similitud de **18 (dieciocho) %** con código: 14912:439157841 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.



.....
 AYDE LAZO ROJAS
 DNI: 72158584



.....
 YONY JAIME ROJAS TICONA
 DNI: 72810309




.....
 DRA. BUSTAMANTE FUSTAMANTE FLOR LIDIA
 DNI: 26715381

Lima, 07 de 04 de 2025

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a Dios por guiar nuestros pasos durante este proceso, a nuestras colegas y docentes, que nos han guiado e inspirado con sus experiencias y conocimientos. También a nuestras familias por su amor y apoyo incondicional, sin ellos no hubiera sido posible culminar nuestras metas.

Ayde L.

Jaime T.

Agradecimiento

A la Universidad Norbert Wiener por ofrecernos su respaldo y la posibilidad de finalizar una fase tan importante en nuestro crecimiento profesional.

Estamos agradecidos con nuestros docentes: Dr. Elmer Oyarce Alvarado, Mg. Pedro Sáenz Rivera y por su asesoría Dra. Flor Lidia Bustamante Fustamante, por facilitarnos los medios y las posibilidades para llevar a cabo esta investigación.

Ayde L.

Jaime T.

Índice

Título	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de Gráficos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
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 Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teoría.....	5
1.4.2 Metodológica.....	6
1.4.3 Práctica.....	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8

2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Formulación de hipótesis.....	31
2.3.1 Hipótesis general.....	31
2.3.2 Hipótesis específicos.....	31
CAPITULO III: METODLOGÍA.....	33
3.1. Método de investigación.....	33
3.2. Enfoque investigativo.....	33
3.3. Tipo de investigación.....	33
3.4. Diseño de investigación.....	33
3.5. Población, muestra y muestreo.....	33
3.6. Variables y operacionalización.....	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.7.1 Técnica.....	41
3.7.2 Descripción.....	42
3.7.3 Validación.....	43
3.7.4 Confiabilidad.....	43
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	44
3.9 Aspectos éticos.....	44
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	45
4.1. Resultados.....	45
4.1.1 Análisis descriptivos de resultados.....	45
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	51
4.1.3 Discusión de resultados.....	56
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECUMENDACIONES.....	60
5.1. Conclusiones.....	60

5.2. Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	77
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2: Instrumento.....	80
Anexo 3: Validez del instrumento.....	83
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	85
Anexo 5: Aprobación del comité de ética.....	90
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	91
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	94
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin.....	95

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Datos generales de los Químicos Farmacéuticos del establecimiento farmacéuticos del Distrito de Los Olivos, Julio- diciembre, Lima Perú, 2024.	47
Tabla 2. Rangos de categorización de las variables de estudio	49
Tabla 3. Dimensiones de factores condicionantes en los Químicos Farmacéuticos	50
Tabla 4. Porcentaje de la variable factores condicionantes de los Químicos Farmacéuticos.	53
Tabla 5. Porcentaje de la variable de Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos.	54
Tabla 6. Factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Dispensación	56
Tabla 7. Condiciones laborales y las Buenas Prácticas de Dispensación.	57
Tabla 8. Comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación.	58
Tabla 9. Problemas personales y las Buenas Prácticas de Dispensación.	59
Tabla 10. Gestión del talento humano y las Buenas Prácticas de Dispensación.	60
Tabla 11. Infraestructura y Equipamiento y las Buenas Prácticas de Dispensación.	61

Índice de gráficos

	Pág.
Figura 1. Mapa de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos según la Sistema de Información Geográfica para Emprendedores (INEI)	39
Figura 2. Porcentajes de los datos generales de los Químicos Farmacéuticos de los establecimientos farmacéuticos del Distrito de Los Olivos, Julio-Diciembre, Lima Perú, 2024.	48
Figura 3. Porcentajes de las dimensiones : factores condicionantes en los Químicos Farmacéuticos.	52
Figura 4. Porcentaje de la variable factores condicionantes en los Químicos Farmacéuticos.	54
Figura 5. Porcentaje de la variable de las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos.	55

Resumen

Esta investigación tuvo por **Objetivo:** Determinar cuáles son los factores condicionantes que afectan las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Julio- diciembre, Lima- Perú, 2024. **Metodología:** investigación de tipo deductivo, de orientación cuantitativa, de naturaleza básica, no experimental, nivel de correlación y de tipo transversal. La muestra se compone de 190 establecimientos farmacéuticos (190 químicos farmacéuticos), se realizó mediante una encuesta. **Resultados:** los Químicos Farmacéuticos que trabajaban en los establecimientos farmacéuticos, tienen un porcentaje alto en condiciones laborales con 81,1%, significa que hay malas condiciones laborales, 54,7% fue regular en su comunicación laboral, 78,9% presentó un porcentaje alto en problemas personales, 81,6% alto porcentaje en gestión de talento humano, 57,4% presenta porcentaje bajo en la infraestructura y equipamiento, eso indica que hay buenas condiciones. En relación a la variable de Buenas Prácticas de Dispensación, fue regular con un porcentaje de 49,5%. Que demostró que hay regulares prácticas de dispensación. **Conclusión:** se determinó que hay una concordancia representativa entre los factores condicionantes y las BPD como su indicador comunicación laboral y en algunos indicadores no hubo correlación significativa en los establecimientos que trabajan los Químicos Farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Lima- Perú.

Palabra claves: Factores condicionantes, Buenas Prácticas de Dispensación, Químicos Farmacéuticos

Abstract

This research aimed to determine the conditioning factors that affect Good Dispensing Practices among Pharmacists working in pharmaceutical establishments in the Los Olivos district, July-December, Lima, Peru, 2024. Methodology: Deductive, quantitative, basic, non-experimental, correlational, and cross-sectional research. The sample consisted of 190 pharmaceutical establishments (190 pharmacists), and was conducted through a survey. Results: Pharmacists working in pharmaceutical establishments had a high percentage of poor working conditions, with 81.1% indicating poor working conditions. 54.7% had average workplace communication, 78.9% had a high percentage of personal problems, 81.6% had a high percentage of human talent management, and 57.4% had a low percentage of infrastructure and equipment, indicating good conditions. Regarding the Good Dispensing Practices variable, the percentage was fair, with a percentage of 49.5%. This demonstrated that dispensing practices are fair. Conclusion: It was determined that there is significant agreement between the conditioning factors and the GDPs, as their indicator of workplace communication. There was no significant correlation for some indicators in the establishments where the Pharmaceutical Chemists work in the Los Olivos district, Lima, Perú.

Keywords: Conditioning factors, Good Dispensing Practices, Pharmaceutical Chemists

Introducción

La dispensación de medicamentos es el trabajo profesional que lleva a cabo un farmacéutico, cuyo objetivo es garantizar que la receta sea comprensible, considerando factores como la dosificación correcta, y la posible compatibilidad con otras terapias que el paciente podría estar tomando mientras está seguimiento su tratamiento. En este contexto, el papel del farmacéutico es crucial para prevenir errores en la medicación y fomentar la seguridad del paciente. Estas prácticas están influenciadas por varios factores condicionantes como condiciones laborales, comunicación laboral, problemas personales, gestión de talento humano e infraestructura y equipamiento. La comprensión de estos factores puede mejorar significativamente la calidad de la atención farmacéutica. Así pues, este trabajo se especifica de la siguiente forma.

Capítulo I: se llevó a cabo un planteamiento de problema tanto a nivel internacional como nacional a cerca de los factores condicionantes que influyen en las BPD de los Químicos Farmacéuticos que trabajan en los establecimientos farmacéuticos. Por ende, se planteó el problema, el objetivo general, 5 específicos y la justificación. Capítulo II: se laboran los antecedentes nacionales e internacionales que han sido publicados en revistas, tesis, etc. considerados a partir de 5 años y se fundamenta el marco teórico. Capítulo III: se especifica la metodología, la orientación del estudio, el tipo, el diseño, la población, la muestra y el muestreo. La operacionalización, método empleado para la recopilación de datos, como análisis estadístico y elementos éticos. Capítulo IV: presentan tablas y figuras, y se analiza la correlación entre las dimensiones. Capítulo V: se plasman las conclusiones de cada objetivo, junto con las sugerencias para futuras líneas de investigación con variables parecidas. Finalmente, las bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que más del 50% de los fármacos a nivel global se prescriben o se dispensan incorrectamente. Por otro lado, el tercio de la población global carece de acceso a fármacos indispensables, y el 50% de los pacientes toman medicamentos de forma errada (1). Según el Ministerio de Salud de Nicaragua, los problemas relacionados con la medicación (PRM) son causa del 4,7% al 5,3% de las hospitalizaciones. Es vital que los especialistas de la prescripción, dispensación concuerden que el uso incorrecto de los fármacos lleva a riesgo la salud. Esta problemática surge debido a largas horas de trabajo, ausencia de formación, actividades de múltiples tareas, breves periodos de descanso y malas condiciones de trabajo (2). Asimismo, la Organización Mundial de la Salud publicó recientemente un informe técnico destinado a crear conciencia sobre la relevancia de este problema y proponer estrategias para reducir su prevalencia (3).

A pesar de la escasez de investigaciones en Perú, estas evidencian la irracionalidad en el uso de medicamentos, poniendo de manifiesto la morbilidad y mortalidad relacionado con los medicamentos. La insuficiencia en el proceso de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), conduce al error de medicación, que a menudo perjudica la salud del paciente y repercute en toda la sociedad (4).

En el estudio peruano realizado por Muñante (2021) en el 91,6% encontró mala práctica de dispensación y 8,4% fueron atendidos con regular cumplimiento en cuanto a la entrega e información por el dispensador (5). De manera similar Málaga (2023) en el 63,2% encontró malas prácticas de dispensación y el 36,8% un cumplimiento regular. Asimismo, los factores asociados con la Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) abarcan aspectos como el género, el

estatus laboral, los ingresos financieros, los años de experiencia, el nivel educativo y la presencia del director técnico (6).

Hoy en día, una de las áreas más débiles de la salud pública es la satisfacción en el trabajo, pues impacta en el rendimiento de los profesionales, especialmente en el área de la salud (7).

Al respecto, nuestro país no ha quedado exento de esta realidad, ya que diversos factores influyen sobre el uso irracional de medicamentos: medicamentos de insuficiente calidad, dispensación errónea, o falta de información adecuada al paciente (8).

Existen factores contribuyentes tales como los factores condicionantes, comunicación laboral, problemas personales, gestión de talento humano e infraestructura y equipamiento influyen en el desempeño laboral cuyas acciones podrían afectar la dispensación segura y efectiva de medicamentos a los pacientes (9). Así mismo, las empresas del sector privado de nuestro país carecen de recursos para implementar programas de satisfacción laboral, lo que resulta en una alta rotación de personal (10).

Las consecuencias serán las equivocaciones de medicación (EM), que son sucesos dañinos que se han transformado en un asunto de salud pública a causa de la mayor incidencia en las fases de administración y dispensación. Estos han causado un incremento en la mortalidad de pacientes internados en hospitales (11). Porque los errores en la medicación pueden dañar a los pacientes y causar reacciones adversas graves e incluso la muerte (12).

En este contexto, se plantea evaluar el cumplimiento de las (BPD) con el objetivo de aportar una dispensación correcta y eficaz de medicamentos, que garanticen un cuidado farmacéutico y atención al paciente más óptimo; dado que, los factores determinantes podrían conducir a una mala práctica de dispensación. Este análisis brindará contribuciones significativas a la comunidad científica y establece la correlación entre los factores determinantes y las BPD en los Químicos Farmacéuticos que trabajan en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuáles son los factores condicionantes que afectan las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Julio- diciembre, Lima - Perú, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?

¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?

¿Cuál es la relación entre los problemas personales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?

¿Cuál es la relación entre la gestión de talento humano y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?

¿Cuál es la relación entre la infraestructura y equipamiento y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuáles son los factores condicionantes que afectan las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Julio- diciembre, Lima- Perú, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre las condiciones laborales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.

Identificar la relación entre la comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.

Identificar la relación entre los problemas personales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.

Identificar la relación entre la gestión de talento humano y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.

Identificar la relación entre la infraestructura y equipamiento y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La finalidad de esta investigación ha sido analizar la correlación entre los factores condicionantes y las BPD para comprender cómo se podría mejorar las condiciones laborales y encontrar formas de gestionar estos factores en el trabajo; ya que la presión laboral y la carga de trabajo en el entorno es inevitable, siendo estos los principales factores que podrían condicionar una adecuada BPD. La dispensación de medicamentos es un proceso complejo que requiere una comprensión minuciosa de los múltiples factores condicionantes y la implementación rigurosa de las buenas prácticas acogida por la normatividad vigente. Estas medidas no solo asegurarían la eficacia del tratamiento, sino que también protegerían la salud y el bienestar del paciente, cumpliendo con las normativas legales y mejorando la calidad del cuidado del paciente. Por lo tanto, este estudio es significativo, ya que no solo demostrará con resultados porcentuales, sino que proporcionará informaciones acerca del tema en cuestión.

1.4.2 Metodológica

Este estudio ha utilizado una metodología tipo básica de alcance correlacional con enfoque cuantitativo, luego se analizará los datos registrados a partir de un cuestionario, cada pregunta dependerá de los indicadores definidos para cada variable, por lo que se

justifican de manera razonable, el instrumento permitirá analizar los datos estadísticos descriptivos e inferencial tras someterse a validez y confiabilidad. El estudio pretende determinar si hay relación entre los factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Dispensación en las oficinas farmacéuticas del distrito de Los Olivos.

1.4.3 Práctica

Esta investigación servirá para que los establecimientos farmacéuticos puedan evaluar estos factores, que contribuirá a planear medidas y pautas de prevención. Así se realiza esta investigación para formular las recomendaciones que permitan aminorar los errores de dispensación por los factores que condicionan dichas labores. Dispensación de medicamentos se fundamenta en proteger la salud del paciente y asegurar la calidad del servicio. Donde cada factor condicionante es crucial en la dispensación de productos farmacéuticos, garantizando que el proceso sea seguro, eficiente y conforme a las normativas. La correcta implementación y atención a estos factores protegería la salud del paciente, optimiza la eficiencia operativa del establecimiento farmacéutico. Además, este estudio aportará a las futuras investigaciones sobre el tema.

1.5. Limitación de investigación

Fue un obstáculo, no contaban con el tiempo para completar la encuesta, dado que los pacientes venían a realizar compras rápidas, y tuvimos que esperar hasta se atendiera por parte de los Químicos Farmacéuticos para que cuenten con horarios disponibles para realizar la encuesta, algunos contaban con dos horarios, lo cual; se esperó hasta la tarde o se solicitó su WhatsApp para que se lleve a cabo la encuesta por medio online Google Drive. Adicionalmente, las movilizaciones con la movilidad provenían de sectores alejados, y algunos químicos se ausentaron debido a sus vacaciones. Como somos dos

investigadores, nos dividimos para cada establecimiento así simplificar la labor de cada uno. No obstante, se logró recolectar la muestra para el análisis.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación nacionales

Muñante (2021), el **objetivo** del estudio fue “Determinar el nivel de cumplimiento, de las dimensiones y los factores demográficos relacionados con el usuario asociados a las Buenas Prácticas de Dispensación en farmacias del Hospital EsSalud Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, 2019”. **Metodología:** estudio de tipo enfoque descriptivo-correlacional, observacional y transversal. La muestra se conformó por 178 pacientes del centro farmacéutico que funciona en el hospital EsSalud en la ciudad de Ica. **Resultados:** se encontró prácticas de dispensación regulares en el 13,5% de los usuarios, con un 2,3% adhiriéndose a la BPD recibida y verificada, mientras que un 43,8% con prácticas de dispensación malas. Respecto a interpretación de la prescripción, el 43,3% adhirió a las prácticas de dispensación regulares y el 56,7% se vio afectado por las prácticas de dispensación inadecuadas. En el registro, el 4,5% de los usuarios recibió servicios de BPD y el 61,2% recibió malas prácticas de dispensación. El 8,4% recibió atención sobre las operaciones de dispensación durante la entrega y la información proporcionada por el dispensador. **Conclusión:** 91,6% de los usuarios fueron atendidos con malas prácticas de dispensación y 8,4% con regular cumplimiento de la dimensión entrega de la información en los pacientes (5).

Escobar y Pérez (2022), tienen como **objetivo** “Determinar los principales factores que influyen en la demanda de servicios de Atención Farmacéutica en la botica Lebenpharma Breña – Lima, 2022”. **Metodología:** tipo descriptivo, observacional, no experimental y

transversal. El grupo de estudio fue de 60 pacientes que acudieron a la botica. **Resultados:** 78,3% obtienen medicamentos sin prescripción médica, 46,7% es regular su estado de salud, y el 31,7% de los Químico Farmacéutico les sugiere un medicamento para que tome respecto a su tratamiento. 80,0% acuden al establecimiento por recomendación y 85% de los clientes que visitaron al establecimiento presentan el inconveniente. **Conclusión:** el 46,7% recibe atención de un Químico Farmacéutico. En cuanto a los medicamentos más recomendados, el 41,7% requeridos fueron analgésicos, ya que el 35,0% de los pacientes experimentaron resfrío (13).

Chauca y Guerrero (2022), tuvieron como **objetivo** “Conocer la sobrecarga laboral en tiempos de COVID del equipo de salud que trabaja en la farmacia INKAFARMA-Lima 2021”. **Metodología:** tipo productivo, transversal y observacional; formato no empírico - distintivo. La muestra se realizó con 20 trabajadores de la farmacia. **Resultados:** los trabajadores de la Farmacia Inkafarma experimentan una sobrecarga laboral en comparación con carga física un 90%, el 60% con respecto a la carga mental, el 75% con respecto a trabajos rotativos y el 80% en relación con la organización del servicio. **Conclusión:** los trabajadores que laboran de la farmacia Inkafarma Lima exhiben un alto nivel de sobrecarga laboral (14).

Málaga (2023), tuvo como **objetivo** “Determinar los factores asociados a las Buenas Prácticas de Dispensación en establecimientos farmacéuticos de la provincia de Ica, 2022”. **Metodología:** estudio descriptivo, transversal, correlacional, participaron de manera voluntaria los 323 usuarios. Se evaluaron variables del dispensador y los factores relacionados con el establecimiento. **Resultado:** El 63,2% recibieron ma7las prácticas de dispensación. Por lo tanto, los dispensadores eran mayores de 45 años con 65,6%, 69,7% de sexo masculino, 74% con empleo estable, 69,6% con ingresos financieros entre 1024 y 2000

soles y 73,3% con años de experiencia que superaban los 7 años. Los usuarios que fueron atendidos en locales con un rendimiento de 1 a 3 años fueron 68,4%. 71,9% con educación universitaria, 70,6% sin director técnico y el 68,5% fueron malas prácticas de dispensación en los que trabajan en centro de la ciudad. **Conclusión:** 36,8% manifestaron que se cumplían de manera regular, mientras que 63,2% señalaron malas prácticas en la dispensación. Los factores asociados a las Buenas Prácticas de Dispensación incluyen el género, el puesto de trabajo, los ingresos económicos, los años de experiencia, el nivel de educación y la presencia del director técnico (6).

Arana et al. (2023), tuvo como **objetivo** “Determinar la relación entre la carga laboral y el desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022”.

Metodología: naturaleza básica, estudio cuantitativo, enfoque no experimental, transversal y de correlación. La población abarca a los Químicos Farmacéuticos de la farmacia con un grupo de 78, seleccionada mediante el método de encuesta. **Resultado:** señalaron que la carga de trabajo es moderada con 52,6%, 44,9% intenso y 2,6% leve. Igualmente, el desempeño laboral es regular con un 57,7% y eficiente con 42,3%. **Conclusión:** se observa una correlación moderadamente positiva entre la carga laboral y el rendimiento laboral del trabajador farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022 (15).

Santi et al. (2023), tuvo como **objetivo** “Determinar la relación entre los factores emocionales y el desempeño laboral de los Químicos Farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022 ”. **Metodología:** de naturaleza básica, orientación cuantitativa, estructura no experimental, corte transversal y grado de correlación. Con una selección de 75 Farmacéuticos Químicos. **Resultado:** entre los factores emocionales, el nivel de intrapersonal es bajo, sólo el 32%. Los datos muestran que un tercio de los encuestados

tiene defectos en la gestión de sus propias emociones, mayoritariamente en los niveles medio (41,3%) y alto (26,7%). Los factores interpersonales fueron menores con un 30,7%. Porque gestionar sus emociones no les facilita construir relaciones sólidas con sus compañeros de trabajo. Y la mayor parte de los participantes se situaban en un nivel intermedio (45,3%) y superior (24%). Asimismo, en términos de desempeño laboral; un tercio de los encuestados calificó la calidad del servicio (33,3%), la toma de decisiones (37,3%) y la productividad (30,7%) en niveles bajos. Esta situación ilustra las dificultades en la gestión de los farmacéuticos responsables de la institución, lo que afecta el servicio brindado a los usuarios. **Conclusión:** existe una asociación entre los elementos emocionales y el rendimiento en el trabajo en los Químicos Farmacéuticos (16).

2.2 Antecedentes de investigación internacionales

Avita et al. (2020), tuvieron como **objetivo** “Estimar la proporción de trabajadores de la salud con baja autoestima, alto estrés y agotamiento y los factores asociados con estos en un hospital privado en la ciudad de Bangalore”. **Metodología:** estudio transversal. Muestra aleatoria de trabajadores de la salud de diversos niveles (médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, técnicos y trabajadores de departamentos auxiliares como lavandería, dietética, departamento central de suministros estériles y farmacia). **Resultados:** en los 306 trabajadores de la salud, tenían altos niveles de baja autoestima (48,4%), estrés (38,6%) y agotamiento (48,7%), siendo los niveles más bajos entre los doctores. Los menores de 30 años mostraban una autoestima notablemente baja y un estrés más elevado. **Conclusiones:** los trabajadores de la salud con baja autoestima tenían casi 3 veces más probabilidades de

sufrir estrés elevado, y aquellos que estaban estresados tenían 3 veces más posibilidades de experimentar agotamiento. El análisis de trayectoria reveló que la baja autoestima de los trabajadores de la salud tenía un efecto directo sobre el agotamiento, así como un efecto indirecto a través del estrés (17).

Acosta y Maya (2020), tuvieron como **objetivo** “Describir las competencias clínicas y la carga laboral del profesional de enfermería en las unidades de cuidado intensivo adulto de algunas instituciones prestadoras de servicios de Salud”. **Metodología:** observacional de tipo transversal. Se realizaron en 6 centros de cuidado intensivo para adultos y se contaba con 40 especialistas en enfermería. La carga de trabajo se evaluó mediante una herramienta validada, el Nursing Activity Score, traducida al español. **Resultados:** la menor proporción de habilidades clínicas mostradas por los profesionales fueron: apoyo familiar durante al menos 1 hora y comunicación con los familiares (2,7%); métodos de manejo de medicamentos excluyendo fármacos vasoactivos (89,2%). El puntaje individual promedio de la actividad de enfermería fue 68 y el puntaje de observación fue 53. Indica que los profesionales tenían mayores niveles de sobrecarga percibida en una escala de 100 puntos. **Conclusión:** mejorar la calidad de la atención en salas de especialistas analizando la competencia clínica y la carga de trabajo para contribuir a la toma de decisiones y la práctica disciplinaria (18).

Dávila y Tapia (2020), el estudio tuvo como **objetivo** “Analizar las Buenas Prácticas de Dispensación en la farmacia comunitaria del centro de salud “Los Hermanos de Finlandia” municipio El Rosario. Carazo septiembre 2019”. **Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo, longitudinal, utilizando métodos y herramientas como entrevista e inspección visual, con gerentes de farmacia y 250 pacientes que retiraban medicamentos en la farmacia, con el objetivo de evaluar el proceso de dispensación. **Resultado:** la primera

fase estuvo relacionada con la dispensación, las áreas débiles son los registros de medicación (80%) y la información proporcionada a los pacientes (86%); la segunda fase entorno a la dispensación, identificándose muchos problemas relacionados con la seguridad (85%), la organización (70%) y la higiene del lugar (80%); Los requisitos que deben cumplir los farmacéuticos de etapa se determinaron con base en entrevistas a los pacientes, los cuales el 66% consideró muy buenos, el 31% consideró regular porque no siempre recibieron un trato agradable y el 3% consideró deficiente porque el encargado de la farmacia no les brindó la atención adecuada. **Conclusión:** Algunos elementos determinantes mantienen una conexión directa y relevante con la observancia de Buenas Prácticas de Dispensación, lo que implica que la legislación examinada no se respeta en su totalidad (19).

Nyombe (2022), el estudio tuvo como **objetivo** “Evaluar los factores asociados con las prácticas de dispensación en las farmacias minoristas de la ciudad de Kampala”.

Metodología: el estudio fue un análisis transversal. Se seleccionó una muestra de 385 encuestados utilizando una técnica de muestreo aleatorio simple y un cuestionario.

Resultados: la mayor parte de (52.9%) de las farmacias contaban con métodos incorrectos de dispensación de fármacos. Ya que, la mayoría (60,4%) de las farmacias minoristas no disponían de áreas asignados para el asesoramiento de los pacientes. En comparación, con las farmacias con un área asignada para la orientación llevaban prácticas de dispensación correctas, presentando el 30% de dispensación adecuada. El 53,4% de los dispensadores en las farmacias minoristas no habían participado en un programa de capacitación en servicio sobre dispensación de medicamentos, y el 41,7% de los dispensadores en las farmacias minoristas eran enfermeras. **Conclusión:** la investigación mostro que las prácticas incorrectas de dispensación de fármacos se atribuyeron a factores como la profesión, la

experiencia en dispensación y la participación de capacitaciones de dispensación, así como la presencia de estructuras para reportar quejas de los pacientes (20).

Cepeda y Escudero (2024), tuvieron como **objetivo** “Implementar las Buenas Prácticas de Almacenamiento y dispensación activa de medicamentos en la “Farmacia Suiza” del cantón Colta de Chimborazo”. **Metodología:** no experimental, mixto y descriptivo. Conformado por las actividades de almacenamiento y distribución activa de productos de farmacia, empleados de farmacia y pacientes que solicitaron medicamentos entre abril y septiembre de 2023. El estudio se realizó en tres fases: un análisis preliminar del proceso, y la creación de Procedimientos Operativos Estandarizados (POEs). **Resultado:** el incumplimiento global de 51,55% fue en Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y dispensación activa 77,27%. Los fallos en la prescripción de las recetas, los más habituales consistieron en nombres equivocados, falta la edad, sexo en los datos de los pacientes (54,48%). Asimismo, se determinó que los antimicrobianos fueron el medicamento más recetado (31,09%). En este sentido, se elaboraron y registraron por separado 11 POE, 10 de cumplimiento de BPA y 1 de dispensación activa, luego se elaboró un procedimiento operativo estándar de capacitación para los colaboradores de farmacia y se pusieron en marcha los POE, logrando un incumplimiento de BPA con 8,77% y de dispensación activa de 40,91%. **Conclusión:** las farmacias suizas no siguen buenas prácticas de calidad; sin embargo, con la implementación de procedimientos operativos estándar, pueden mejorar el cumplimiento de las directrices evaluadas para el almacenamiento y dispensación de medicamentos (21).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Factores condicionantes

Se refiere al conjunto de elementos individuales, organizacionales e institucionales que influyen en la satisfacción laboral. Estos elementos comprenden aspectos ecológicos, naturales, comportamientos, sociales, financieros, empleos, culturales y, naturalmente, las atenciones de salud, que son reacciones estructuradas y estratégicas de la comunidad que contribuyen a evitar enfermedades y recuperar la salud (21).

2.2.1.1 Condiciones laborales

Está relacionada con la condición del ambiente de trabajo. Se refiere a las condiciones necesarias y especificidades específicas que envuelven el trabajo de una persona o conjunto de empleados en un ambiente de trabajo concreto. Estas circunstancias pueden afectar la salud, seguridad, bienestar y rendimiento de los empleados.

Tipos de condiciones laborales

- Las condiciones físicas: entorno de trabajo, luz, clase de maquinaria, ruido, temperatura, etc.
- Las circunstancias ambientales (contaminación)
- Las condiciones organizativas: tiempo de trabajo, periodos de descanso, entre otros aspectos (22).

En la atención farmacéutica abarcan diversos aspectos que influyen en el bienestar y desempeño de los profesionales. Muchos trabajadores de farmacia reportan problemas de salud crónicos, incluidos problemas musculoesqueléticos y gastrointestinales, como

resultado de las malas condiciones laborales, descansos inadecuados y permanecer de pie durante mucho tiempo (23).

- Trabajo excesivo

También llamado sobrecarga de trabajo, que afecta a la salud física, emocional y mental e impide el correcto equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, causado por la exposición prolongada a demandas laborales excesivas, cumpliendo rigurosamente con las responsabilidades laborales establecidas en el contrato laboral, afectando de forma adversa la salud, el bienestar y el excelente nivel de vida.

Por la globalización y el ritmo de trabajo, algunos jefes asignan más responsabilidades a grupos de trabajo más pequeños con el objetivo de incrementar los ingresos y disminuir los costos.

Esto ocurre cuando los trabajadores sienten que se les asigna un exceso de tareas, sin considerar el tiempo disponible de sus habilidades y otras limitaciones (24).

- Presión laboral

La presión en el trabajo se origina por un estímulo, ya sea físico o psicológico, este puede ser originado por factores intrínsecos al trabajo, la función laboral, las relaciones laborales, ambiente organizacional y aspecto individuales (25).

Presión laboral es un factor que afecta la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. Puede manifestarse a través de altas demandas laborales, plazos ajustados, exceso de responsabilidades, entre otros. Además, puede tener un impacto negativo en la salud corporal

de forma perjudicial y emocional de los empleados, además de su desempeño en el trabajo, se ve como un factor clave para contrarrestar el estrés.

Así mismo, la falta de apoyo administrativo y reconocimiento se ha identificado como una importante fuente de estrés, especialmente durante la pandemia de COVID-19, donde la compensación y la carga de trabajo se convirtieron en cuestiones críticas (26). Por el contrario, varias investigaciones indican que incrementar la satisfacción en el trabajo y el nivel de servicio farmacéutico mediante sistemas de soporte puede disminuir la tensión laboral en este sector. (27).

- Alta demanda de pacientes

Se refiere a la cantidad y el tipo de atención médica requerida según el estado de salud, los gustos y las capacidades financieras de un individuo. Dado que, provoca presión en el personal de salud, lo cual puede impactar en su grado de satisfacción en el trabajo. El incremento en la carga laboral, la exigencia de atender a un mayor número de pacientes y la sobrecarga de responsabilidades pueden influir en el bienestar y la percepción de los trabajadores (28).

La alta demanda de los pacientes tiene un impacto significativo en el papel de los químicos farmacéuticos a la hora de brindar una atención farmacéutica eficaz. A medida que la atención médica evoluciona, la necesidad de enfoques centrados en el paciente se vuelve cada vez más importante específicamente en el manejo de enfermedades crónicas como la diabetes y el acné, eligen farmacias especializadas que ofrezcan servicios a medida que se ajusten a sus necesidades. (29).

A pesar de ello, la atención farmacéutica pone énfasis en maximizar los resultados de la terapia mediante la participación personalizada, se han demostrado que mejoran la adherencia del paciente y reducen los efectos adversos de los medicamentos (30). Sin embargo, el aumento de la atención farmacéutica está impulsado por la alta demanda de pacientes, es posible que los farmacéuticos no cumplan con las exceptivas del tratamiento por falta de capacitación continua.

- Remuneración baja

La remuneración hace referencia a cualquier beneficio que el trabajador obtiene del empleado por los servicios que ha brindado, así como por la disposición de su fuerza de trabajo (31).

Por lo tanto, los profesionales de la atención farmacéutica pueden verse afectados por una baja remuneración como condición laboral. Esta situación puede causar insatisfacción laboral, estrés y falta de motivación en los trabajadores, lo que puede afectar negativamente la calidad del servicio que brindan. Es fundamental que los empleadores y las autoridades comprendan la necesidad de ofrecer una compensación justa y acorde a las responsabilidades y el nivel de formación de los trabajadores farmacéuticos. Además, los farmacéuticos hospitalarios se han enfrentado a mayores cargas de trabajo y salarios inadecuados, lo que ha dado lugar a pedidos de una compensación justa y mejores condiciones laborales (32)

Así mismo, expresaron su insatisfacción y citaron las altas cargas de trabajo y los bajos salarios como factores importantes que afectan su moral (33).

- Ambiente laboral

El entorno laboral hace referencia al ambiente donde los empleados laboran durante el día de trabajo.

El ambiente laboral en la atención farmacéutica influye significativamente en el desempeño y el bienestar del personal de farmacia. Los factores clave incluyen el contexto organizacional, el estado psicológico y las motivaciones intrínsecas, que en conjunto dan forma a la calidad de la atención brindada.

Además, se informaron que los factores personales, las relaciones interpersonales y las condiciones ambientales tienen un impacto significativo en su estado psicológico, especialmente en entornos laborales extremos después de la pandemia (34).

Por ello, se identificó cuatro elementos críticos que afectan en el trabajo: las personas, las tareas, la tecnología y las herramientas y el contexto organizacional. Los entornos estresantes dificultan la atención y la seguridad óptimas de los pacientes. Para crear un entorno laboral saludable que beneficie tanto a los profesionales farmacéuticos como a los pacientes, es fundamental abordar estas preocupaciones (35).

2.2.1.2 Comunicación laboral

Una de las competencias más valoradas en el ambiente de trabajo es la comunicación, la cual promueve el intercambio de conocimientos entre los individuos y brinda oportunidades para comprenderse a sí mismo y a los demás a través de varios métodos para construir relaciones positivas, con el objetivo de acelerar los procesos laborales y lograr sus metas (36).

- Comunicación entre químicos farmacéuticos

La comunicación entre los químicos farmacéuticos es importante para asegurar un uso seguro y eficiente de los medicamentos. La interacción no sólo mejora la comprensión entre

los ellos, sino que también promueve el cumplimiento del tratamiento y la salud de los pacientes.

Las estrategias de comunicación efectivas pueden mejorar significativamente la adherencia a la medicación, ya que; los químicos farmacéuticos pueden identificar y abordar las inquietudes de los pacientes durante las consultas (37). Y cooperar con otros profesionales de salud para mejorar la utilización de fármacos y garantizar la continuidad de la atención, especialmente para poblaciones vulnerables como las personas con discapacidad intelectual (38).

- Comunicación con los pacientes

La comunicación con los pacientes es fundamental porque influye en su comprensión, confianza y satisfacción general.

Asimismo, la comunicación clara mejora la comprensión del paciente y el cumplimiento de los protocolos de tratamiento, ya que; los pacientes están mejor equipados para tomar decisiones informadas sobre su salud (36). Por ello, la comunicación terapéutica, caracterizada por la calidez y la empatía, juega un papel vital en el apoyo emocional a los pacientes durante su proceso de curación (39).

- Comunicación con los técnicos

Los químicos farmacéuticos deben mantener una comunicación clara y efectiva con los técnicos de farmacia para coordinar la dispensación de medicamentos, verificar la precisión y asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad. Además, una comunicación fluida asegura que los pacientes comprendan la importancia de seguir sus tratamientos.

Los técnicos pueden identificar y gestionar efectos adversos de manera más efectiva cuando hay un intercambio constante de información porque la colaboración permite detectar interacciones entre tratamientos, mejorando la seguridad del paciente (40). No obstante, es

crucial tener en cuenta que la ausencia de la comunicación puede llevar a equivocaciones en la medicación y a una reducción en la calidad de la atención, esto destaca la importancia de un multidisciplinario en la asistencia farmacéutica (41).

- Comunicación con el jefe

La comunicación con los jefes de la atención farmacéutica es esencial para garantizar la coordinación, eficiencia y calidad en la gestión de la farmacia.

La capacidad de expresar inquietudes, recibir retroalimentación constructiva y sentirse escuchado por el jefe puede influir en la satisfacción laboral de los trabajadores. Además, una comunicación efectiva puede promover la alineación de objetivos, la resolución de problemas y el desarrollo profesional. Por lo tanto, fomentar una comunicación abierta y respetuosa entre los empleados y sus superiores es fundamental para el buen funcionamiento de una organización. Por lo tanto, la buena comunicación fomenta la confianza y mejora las interacciones entre los compañeros y los jefes (42).

2.2.1.3 Problemas personales

Los problemas personales comunes pueden ser diversas e impactar en diferentes aspectos de la vida de una persona. Las razones de estos conflictos personales pueden variar, desde dificultades económicas hasta problemas psicológicos (43).

Los farmacéuticos se enfrentan a una variedad de problemas personales que afectan significativamente su vida profesional y su bienestar, como los desafíos emocionales y el agotamiento. Estos problemas se derivan de la complejidad de sus responsabilidades dentro del sistema de salud.

Más del 50% de los profesionales de la salud, experimentan agotamiento emocional, un problema importante que afecta su desempeño y las interacciones con los pacientes (44). Pueden experimentar estrés, agotamiento, reducir la empatía y la eficacia en la atención a los

pacientes, en última instancia, afectar a la adherencia a la medicación y a los resultados de salud de los pacientes (45).

- Falta de motivación

Se refiere a una percepción de desinterés, indiferencia, emocional que puede surgir debido a factores como estrés, ansiedad, depresión, dificultades para dormir, cansancio, monotonía entre otros motivos, que provocan que un individuo pierda interés en llevar a cabo sus tareas cotidianas.

Sentirse desanimada, falta de concentración, aburrimiento, podrían reflejar la falta de motivación de un individuo hacia sus objetivos o metas alcanzar (46).

La ausencia de motivación en los farmacéuticos químicos puede afectar de manera considerable la calidad del servicio, la satisfacción en el trabajo y la productividad en los ambientes de farmacia.

La falta de objetivos profesionales y las condiciones laborales inadecuadas son dos factores negativos importantes que hacen que muchos farmacéuticos consideren cambiar de trabajo (47).

-Carácter

El carácter es único en cada persona, debido a sus cualidades físicas, mentales y éticos. Además, es un proceso que puede verse alterado por factores externos y ser modificado por el deseo (48).

El carácter en los químicos farmacéuticos puede tener un impacto negativo en la atención farmacéutica y en el ambiente laboral.

Puede influir en la calidad de la interacción con los pacientes, disminuyendo la empatía, la paciencia y la disposición para brindar un servicio de alta calidad. Además, puede crear un ambiente laboral tenso y desmotivador, lo que podría afectar el trabajo en equipo. De igual

manera, puede incrementar el riesgo de incurrir errores en la dispensación de medicamentos, e influir la seguridad de los pacientes. Además, prevalecen la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, y los estudios indican que casi el 45% de los farmacéuticos sufren algún tipo de violencia, incluido el abuso verbal (49).

- Baja autoestima

Las personas con baja autoestima, a menudo sin ser muy conscientes de ello, buscan la aprobación y el reconocimiento ajeno, y a menudo enfrentan dificultades para ser ellas mismas y tener la capacidad de manifestar sus pensamientos, emociones y sus relaciones personales de forma libre. Desarrolla angustia, dolor, indecisión, desánimo, vergüenza, miedo, destruyendo sus relaciones y construyendo vidas que nunca alcanzarán a su máxima potencial. Dejándolas desorientadas, necesitadas, y frustradas (50).

Puede afectar en la confianza al tomar decisiones importantes en la atención farmacéutica, lo que puede perjudicar la precisión y eficiencia en la dispensación de medicamentos. Las investigaciones muestran que la baja autoestima esta correlaciona con un mayor estrés y el agotamiento entre los profesionales de la salud, lo que puede dificultarles brindar una atención eficaz

Alrededor del 48,4% de los trabajadores de la salud declaran tener baja autoestima. Igualmente, se asocia con mayores niveles de estrés y fatiga, lo que afecta a la calidad de la atención brindada.

En la atención farmacéutica los farmacéuticos suelen encontrar obstáculos a la hora de atender a los pacientes con depresión, en parte debido a la falta de educación sobre salud mental (51).

- Monotonía laboral

La monotonía laboral en la atención farmacéutica se refiere a las tareas repetitivas e invariables a las que se enfrentan los trabajadores farmacéuticos, lo que puede resultar en una reducción de la satisfacción y la eficiencia en el trabajo.

El mercado laboral farmacéutico se enfrenta a problemas locales que disminuyen la calidad de los servicios prestados por las cadenas de farmacias minoristas. Estos problemas pueden exacerbar la monotonía de los trabajadores, ya que pueden verse obligados a realizar tareas repetitivas sin el apoyo de los recursos adecuados. Abordar estos problemas locales es fundamental para aumentar la satisfacción laboral y reducir la monotonía en el sector de la atención farmacéutica (52).

2.2.1.4 Gestión de talento humano

El manejo del talento humano implica reclutamiento, selección, guía, premiación, crear, auditar y supervisar a los individuos. Adicionalmente, construir una base de datos fiable para la toma de decisiones, que las personas se sientan vinculadas a la empresa y comprometidas con la organización sentido de relevancia, así se conseguirá la productividad, la calidad y la consecución de los objetivos establecidos. (53).

En la atención farmacéutica es fundamental para mejorar la eficiencia organizacional y garantizar resultados de alta calidad para los pacientes. Sin embargo, muchas empresas farmacéuticas experimentan un retraso en la gestión de los recursos humanos, esto se caracteriza por la falta de claridad de las funciones de recursos humanos y la falta de empleo (54). En particular, tiene una alta tasa de rotación de empleados, que se ve influenciada por una serie de factores, entre ellos las estrategias inadecuadas de retención de talento. El uso de la tecnología en los procesos de recursos humanos puede optimizar la gestión del talento y mejorar el desempeño organizacional (55).

- Complejidad de atención

Está formada por varios componentes interconectados que se enfocan en el volumen y diversidad de diferentes tareas en una actividad laboral, de forma que se vinculan los saberes y la enseñanza (25).

La complejidad de la atención en las farmacias está influenciada por varios factores, incluido la cantidad de pacientes, los regímenes de medicación, la cantidad de los profesionales de la salud y la frecuencia de los servicios prestados. Esta complejidad requiere un enfoque personalizado para garantizar una gestión de medicamentos eficaz y la seguridad de los pacientes (56). Los farmacéuticos de atención a personas mayores se enfrentan a desafíos únicos debido a las complejas necesidades de salud de los adultos mayores, que corren el riesgo de sufrir problemas relacionados con los medicamentos. Esto contribuye significativamente al problema de los medicamentos sobrantes. Debido a que muchos pacientes toman múltiples medicamentos para tratar diferentes afecciones, esto dificulta el procedimiento de una terapia farmacológica e identificar posibles interacciones medicamentosas (57).

- Horarios prolongados

Hace referencia a intervalo de tiempo habilitado para las tareas de atención permanente fuera del horario laboral, que abarca sábados, domingos, días de festividad y días no laborales.

De acuerdo con la ley 27671, las horas de trabajo máximas son 8 horas al día, y los trabajos de horario extra ya son de carácter voluntario y el empleador tiene la responsabilidad de compensarlos (58).

En las farmacias están influenciadas por varios factores, incluida escasez de personal, condiciones laborales y las demandas de atención al paciente. Estos factores contribuyen a un mayor estrés y el agotamiento entre los profesionales de la farmacia. Debido a esta escasez, muchas farmacias han tenido que reducir la jornada laboral lo que aumenta la carga

de trabajo del personal restante. Así mismo, los descansos inadecuados y altas exigencias causan problemas de salud crónicos a los trabajadores de la farmacia (59).

Trabajar más de 40 horas a la semana está fuertemente relacionado con la insatisfacción laboral, lo que se destaca el impacto de las largas horas extras en moral de los empleados (60).

-Horarios rotativos

Hace referencia a la organización del trabajo colaborativo, donde los empleados desempeñan de manera consecutiva los mismos roles laborales, siguiendo un ritmo determinado, continuo o discontinuo, lo que exige que el empleado provea sus servicios en distintos horarios durante un lapso determinado de días o semanas.

Numerosos empleados de turnos disponen de horarios rotativos, lo que conlleva fluctuaciones en las horas de trabajo de mañana a tarde o de día a noche. Estas modificaciones pueden suceder en distintos días de una semana o de un mes. (61).

En la atención farmacéutica farmacéutico pueden influir de manera considerable tanto en la calidad del servicio proporcionado como en el bienestar de los trabajadores de la farmacia. Las investigaciones muestran que la rotación complica el entorno laboral de los farmacéuticos, provocan conflictos entre el trabajo y la familia y reduce la calidad de vida (62).

2.2.1.5 Infraestructura y equipamiento

En una farmacia son factores fundamentales para garantizar una producción y un control de calidad eficientes. Estos factores abarcan varios elementos, como el mantenimiento de los equipos, el diseño de las instalaciones y la infraestructura tecnológica, que en conjunto influyen en la eficacia operativa. Ya que, el diseño de los espacios de las farmacias debe adaptarse a diversas funciones, desde el almacenamiento de medicamentos hasta la

dispensación, haciendo hincapié en la necesidad de contar con un tamaño y una organización adecuada (63).

- Sistema informático tecnológico

La implementación de sistemas informáticos y tecnología de información en la farmacia puede mejorar la precisión en la dispensación de medicamentos, la gestión de registros de pacientes, la facturación y la comunicación con otros profesionales de la salud. Facilita el monitoreo en tiempo real de los medicamentos y disminuye el peligro de productos falsificados. (64).

Los sistemas computarizados de administración de farmacias automatizan la administración del inventario, el seguimiento de las ventas y las transacciones financieras, lo que reduce significativamente los errores humanos y mejora la eficacia operativa (65).

- Espacio físico

El espacio físico de las farmacias influye significativamente tanto en los usuarios del servicio como en el personal y el acceso seguro a los medicamentos y productos farmacéuticos.

La distribución de los espacios de las farmacias debe priorizar la privacidad de las consultas y, al mismo tiempo, garantizar la accesibilidad para todos los usuarios. Un espacio bien diseñado puede mejorar la participación y la satisfacción de los usuarios

Así mismo, refleja la profesionalidad de la farmacia. Un espacio limpio y organizado fomenta la confianza y alienta a los usuarios a buscar servicios de salud (66).

2.2.2 Buenas Prácticas de Dispensación

Según el Ministerio de Salud (DIGEMID), las (BPD) constituyen un conjunto de normas definidas para asegurar la correcta entrega de los productos. Las BPD garantizan que se suministre el medicamento apropiado al paciente, en la dosis y cantidad prescrita

correctamente, con datos exactos sobre su uso y conservación, y en un empaque que asegure la seguridad del fármaco. (67).

Los farmacéuticos desempeñan un papel importante en la educación del paciente, especialmente en el caso de enfermedades crónicas como la diabetes. Los programas educativos eficaces pueden mejorar el autocuidado y los resultados de salud al demostrar la importancia de los farmacéuticos en la atención preventiva (68).

La implementación de servicios personalizados de dispensación de medicamentos mejora significativamente los resultados del tratamiento, especialmente para los pacientes polimedicados. Las investigaciones muestran que estos servicios ayudan a identificar y resolver muchos problemas relacionados con la medicación, lo que ayuda mejorar la adherencia terapéutica y reducir las visitas al médico (69).

Las malas prácticas de dispensación de medicamentos pueden modificar las ventajas de una elección, compra e incluso modificar una distribución efectiva de los mismos. (70). Por tanto, las BPD deben cumplirse de forma integral y conforme a la normativa legal aplicable a las actividades farmacéuticas (67).

2.2.2.1 Proceso de dispensación

El procedimiento de suministro de fármacos es la acción que lleva a cabo el farmacéutico autorizado por el ministerio de la salud (DIGEMID), desde la verificación de la precepción hasta la distribución de medicamentos. Cumpliendo con todos los procedimientos establecidos que garantizan una dispensación segura y efectiva, logrando los objetivos terapéuticos y bienestar del paciente.

Asimismo, los Químico Farmacéuticos colaboran en la identificación y denuncias vinculadas a productos falsificados o adulterados, además de productos con inconvenientes de calidad o eficacia. (67).

- Recepción y validación de la prescripción.

Es un paso esencial en el procedimiento de suministro de medicamentos. Significa obtener la receta médica del paciente, examinarla y confirmar que esté completa y correctamente redactada por un experto en salud autorizado. En este procedimiento, el farmacéutico comprueba los datos de la receta. Durante este proceso, el farmacéutico verifica la información de la receta, incluyendo el nombre del paciente, la medicación prescrita, la dosis y las instrucciones de uso. Además, se asegura de que no haya interacciones medicamentosas negativas con otros medicamentos que el paciente pueda estar tomando. Este paso es fundamental para garantizar la seguridad y la efectividad del tratamiento del paciente (67,70).

-Análisis e interpretación de la prescripción.

Implica revisar detalladamente la receta médica para comprender la medicación prescrita, la dosis, la frecuencia de administración y cualquier otra instrucción relevante. El farmacéutico debe interpretar la información de la prescripción para garantizar que el medicamento dispensado sea el correcto y esté adaptado a las necesidades específicas del paciente. Además, se debe verificar si existen posibles interacciones medicamentosas con otros medicamentos que el paciente esté tomando. Este análisis minucioso es fundamental para asegurar la seguridad y la efectividad del tratamiento del paciente (71).

-Preparación, selección de los medicamentos

La preparación y selección de los fármacos es un paso crucial en el procedimiento de suministro. Involucra el reconocimiento y embalaje de los fármacos prescritos conforme a

las indicaciones de la receta médica. En este procedimiento, el farmacéutico elige los fármacos adecuados, verifica las fechas de caducidad, prepara la cantidad correcta y garantiza que el embalaje sea seguro y apropiado para su distribución al paciente. Este paso es crucial para garantizar que el paciente reciba la medicación correcta y en las cantidades adecuadas. Es importante que los profesionales de la salud, incluyendo farmacéuticos y médicos, estén atentos a las posibles interacciones medicamentosas al prescribir o dispensar medicamentos, para minimizar los riesgos asociados con estas interacciones y las cruces de los medicamentos. (71).

-Registros

Son documentos oficiales que garantizan el cumplimiento de las normativas legales, de salud y de calidad que regulan la fabricación, distribución, almacenamiento y comercialización de los medicamentos y productos farmacéuticos, que deben ser mantenidos por las farmacias, laboratorios y otros establecimientos relacionados con la industria farmacéutica (71).

-Entrega de los productos e información clara y precisa del químico farmacéutico

La entrega de productos farmacéuticos por parte del químico farmacéutico es un paso crucial en el proceso de dispensación. Es fundamental que el químico farmacéutico proporcione información clara y precisa al paciente sobre los medicamentos que está recibiendo. Esto abarca información acerca de la dosis, la frecuencia de administración, la duración de la terapia, posibles respuestas adversas, interacciones con diversos fármacos y cualquier otra información relevante para el uso adecuado y seguro de los fármacos.

Además, el químico farmacéutico debe estar disponible para responder a las preguntas del paciente y brindar orientación sobre el uso correcto de los medicamentos. La comunicación

efectiva y comprensible es esencial para garantizar que el paciente esté bien informado y pueda utilizar los medicamentos de manera segura y efectiva (70,71).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe correlación significativa entre los factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación significativa entre los factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi: Existe correlación significativa entre las condiciones laborales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación significativa entre las condiciones laborales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Hi: Existe correlación significativa entre la comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación significativa entre la comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Hi: Existe correlación significativa entre los problemas personales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación significativa entre los problemas personales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Hi: Existe correlación significativa entre la gestión del talento humano y Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación significativa entre la gestión del talento humano y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Hi: Existe correlación significativa entre la infraestructura y equipamiento y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación significativa entre la infraestructura y equipamiento y Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En este estudio se utilizó el enfoque hipotético - deductivo, ya que se inicia con una hipótesis que tiene como objetivo confrontar o confirmar las variables analizadas entre las variables en estudio. (73).

3.2. Enfoque de la investigación

Se utilizó el método cuantitativo, ya que buscó evaluar la hipótesis a través de una evaluación cuantitativa y análisis estadístico. El objetivo es establecer el análisis de los datos recolectados (74).

3.3. Tipo de investigación

Este estudio adoptó un enfoque básico, con correlación ya que se basa en datos formales donde se plantean problemas o hipótesis para examinar la relación entre la variable factores condicionantes y Buenas Prácticas de Dispensación (75).

3.4. Diseño de la investigación

La metodología no experimental de tipo transversal se debió a que las variables no fueron alteradas y la recopilación de datos se realizó en un único instante (73).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

Según el Sistema de Información Geográfica para Emprendedores (INEI), hay 372 establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos en 2024; de esta forma la unidad de análisis es la oficina farmacéutica dentro del cual se analizará dos características: los factores condicionantes y BPD (Buenas Prácticas de Dispensación) que serán evaluadas en los Químicos Farmacéuticos del establecimiento farmacéutico del distrito de Los Olivos 2024.

Criterio de inclusión:

- Oficinas farmacéuticas activas que pertenezcan al distrito de Los Olivos.
- Los Químicos Farmacéuticos que viven en el distrito de Los Olivos.
- Los Químicos Farmacéuticos que acuden frecuentemente a los establecimientos.
- Los Químicos Farmacéuticos que pueden responder el cuestionario.

Criterio de exclusión:

- Oficinas farmacéuticas inactivas que pertenezcan a otros distritos de Los Olivos.
- Los Químicos Farmacéuticos que viven fuera del distrito.
- Los Químicos Farmacéuticos que no acuden frecuentemente a los establecimientos.
- Los Químicos Farmacéuticos que no pueden responder el cuestionario.

3.5.2 Muestra

Estuvo conformado por 190 establecimientos farmacéuticos (190 Químico Farmacéuticos)

3.5.3 Muestreo

Se realizó la fórmula de Cochram (1977) para calcular la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Donde:

N: (Dimensiones de la población.) = 372

Z 2: (valor de confianza) = 1,96

p: (proporción del éxito) = 0,5

q: (proporción del éxito) = 0,5

e2: (nivel de exactitud total) = 0,05

Al reemplazar en la fórmula se consiguió lo siguiente:

n = 190

La elección de la muestra se lleva a cabo por medio de un muestreo aleatorio simple, donde el marco de muestreo a emplear será el listado de oficinas farmacéuticas suministrado por DIGEMID.

Figura 1. Mapa de las farmacias del distrito de Los Olivos según la Sistema de Información Geográfica para Emprendedores (INEI) (76).



3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos) Likert
Factores condicionantes	Se refiere al grupo de factores individuales, organizativo e institucional que inciden e impactan en la satisfacción en el trabajo. Estos determinantes abarcan desde factores ambientales, biológicos, conductuales, sociales, económicos, laborales, culturales y, por supuesto, los servicios de salud, que son una	Los factores condicionantes serán evaluados a través del conocimiento de:	Condiciones laborales	-Trabajo excesivo - Presión laboral - Alta demanda de pacientes - Remuneración bajas - Ambiente laboral	Ordinal	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Comunicación laboral	- Comunicación entre químicos farmacéuticos -Comunicación con los pacientes	Ordinal	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo

				- Horarios rotativos		desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Infraestructura y equipamiento	- Sistema informático Tecnológico - Espacio físico	Ordinal	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Buenas Prácticas de Dispensación	Conjunto de reglas establecidas para garantizar el uso adecuado de estos medicamentos. Las prácticas correctas de dispensación garantizan que el	Las Buenas Prácticas de Dispensación será evaluada a través del	Procesos de dispensación	- Recepción y validación de la prescripción. -Análisis e interpretación de la prescripción. -Preparación, selección	Ordinal	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo

	paciente reciba el fármaco adecuado, en la dosis y cantidad prescrita, con instrucciones exactas sobre su uso y conservación, y un embalaje que conserve la calidad del fármaco (71).	conocimiento de: procesos de dispensación		de los medicamentos - Registro - Entrega de los productos e información clara y precisa del químico farmacéutico		5. Totalmente de acuerdo
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La metodología empleada en esta investigación fue la encuesta.

3.7.2 Descripción de instrumentos

En esta investigación, se empleó un cuestionario para valorar los factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Disensión.

Nombre: CUESTIONARIO DE PRUEBA RELACIÓN ENTRE DOS VARIABLES EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS LIMA

Autores: Ayde Lazo Rojas y Yony Jaime Rojas Ticona

Afiliación: Universidad Norbert Wiener

Ámbito de aplicación: establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos 2024.

Significación: Prueba hedónica, siendo sus dimensiones: Condiciones Laborales, Comunicación Laboral, Problemas Personales, Gestión de Talento Humano, Infraestructura y Equipamiento, Procesos de Dispensación.

Administración: Encuesta a cada Químico Farmacéutico de los establecimientos seleccionados como muestra del distrito de los olivos, Lima Perú.

Modalidad: Virtual/presencial.

Duración: 15 minutos para cada individuo.

Evalúadores: Bachilleres encargados del estudio.

Finalidades: Determinar la relación de los factores condicionantes y las BPD en las oficinas farmacéuticas del distrito de los olivos.

Material: Formato de cuestionario.

3.7.3 Validación

La herramienta para la recopilación de datos obtuvo su aprobación conceptual a través de la evaluación de tres especialistas en tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad. Además, teniendo en cuenta la idoneidad del instrumento.

3.7.4 Confiabilidad

Se utilizó el parámetro del test de Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad del estudio de la investigación. En un estudio piloto, para la variable factores condicionantes se registró un valor de 0,868, mientras que para la variable Buenas Prácticas de Dispensación se alcanzó un valor de 0,896, empleando el estadígrafo del coeficiente alfa Cronbach.

Factores condicionantes

Estadística de fiabilidad

alfa de Cronbach	N de elementos
,868	18

Fuente: software SPSS 27

Buenas Prácticas de Dispensación

Estadística de fiabilidad

alfa de Cronbach	N de elementos
,896	5

Fuente: software SPSS 27

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La ejecución de la recopilación de datos se llevó a cabo tras la puesta en marcha de las encuestas. Los datos recolectados se estructuraron en una fuente de datos en Microsoft Excel-2016, que posteriormente se transfirieron al programa IBM SPSS Statistics - Versión 27.

El estudio de los datos se llevó a cabo basándose en los objetivos y en las hipótesis propuestas. Dado que las variables son cualitativas, el análisis descriptivo inferencial estadístico se ha realizado mediante la elaboración de gráficos de barras, tablas de frecuencia sencilla y tablas de contingencia. Para confirmar las hipótesis de estudio, Se aplicó la prueba no paramétrica de correlación Rho Spearman, con un nivel de relevancia del 5%.

3.9. Aspectos éticos

Para garantizar que la salud física, mental y moral de los colaboradores en la encuesta no sufra alteraciones, este análisis mantendrá la privacidad de los datos y respuestas. Los hallazgos serán publicados para la comunidad general y el público académico, y la información no será alterada deliberadamente para modificar la investigación. Además, se otorgará a cada Químico Farmacéutico el consentimiento informado a la elección del individuo sin presión para que se involucre. Se verificará la originalidad mediante un análisis en el programa Turnitin, donde se evaluará un grado de similitud que no exceda el 20%. Contribuir de manera clara y creativa al avance de esta investigación, un instrumento eficaz que comprueba la analogía y coincidencias de un documento con diversas fuentes de datos. (Internet, publicaciones científicas y bases de datos internas).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Análisis descriptivos de resultados

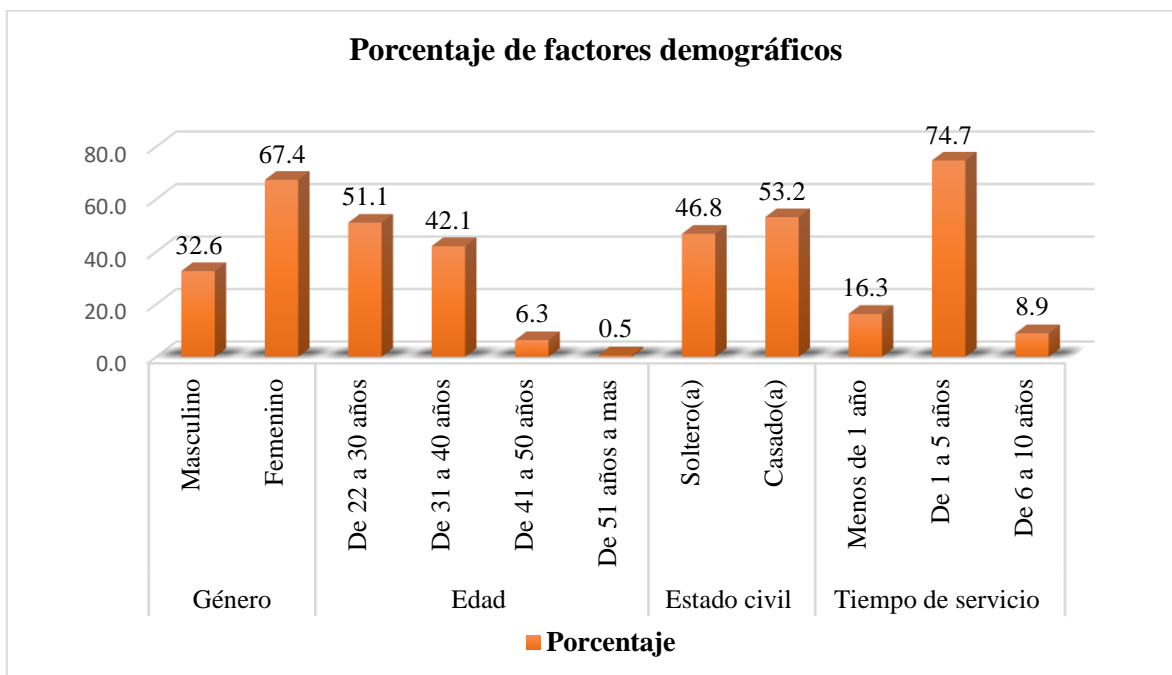
Características sociodemográficas

Tabla 1. Datos generales de los Químicos Farmacéuticos del establecimiento farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Julio- diciembre, Lima Perú, 2024.

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	62	32.6
	Femenino	128	67.4
	Total	190	100
Edad	De 22 a 30 años	97	51.1
	De 31 a 40 años	80	42.1
	De 41 a 50 años	12	6.3
	De 51 años a mas	1	0.5
	Total	190	100
Estado civil	Soltero(a)	89	46.8
	Casado(a)	101	53.2
	Total	190	100
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	31	16.3
	De 1 a 5 años	142	74.7
	De 6 a 10 años	17	8.9
	Total	190	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Porcentajes de los datos generales de los Químicos Farmacéuticos de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Julio- diciembre, Lima Perú, 2024.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 1 y la figura 2, es posible observar los porcentajes de los datos generales recolectados de los 190 Químicos Farmacéuticos que trabajan en los establecimientos farmacéuticos, donde la proporción de mujeres es del 67,4% y la proporción de hombres es del 32,6%. De ellos, el 51,1% tienen entre 22 y 30 años, el 42,1% entre 31 y 40 años, el 6,3% entre 41 y 50 años y el 0,5% tiene más de 51 años. Estado civil: el 53,2% estaban casados y el 46,8% solteros. En cuanto a la antigüedad, el 16,3% de las personas ha trabajado menos de un año, el 74,7% ha trabajado de 1 a 5 años y el 8,9% ha trabajado de 6 a 10 años.

Tabla 2. Niveles de clasificación de las variables en investigación.

Variable/Dimensión	# ítems	Bajo	Medio	Alto
Condiciones laborales	5	5-11	12-18	19-25
Comunicación laboral	4	4-9	10-14	15-20
Problemas personales	4	4-9	10-14	15-20
Gestión del talento humano	3	3-6	7-11	12-15
Infraestructura y Equipamiento	2	2-4	5-7	8-10
Factores condicionantes	18	18-41	42-66	67-90
Buenas Prácticas de Dispensación	5	19-25	12-18	5-11

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Para describir concisa la opinión de los químicos farmacéuticos de los establecimientos farmacéuticos en relación a las variables de interés, Se comenzó a calcular las calificaciones totales de los componentes que conformaban las variables y dimensiones correspondientes. A continuación, se llevó a cabo la clasificación de dicho total en tres niveles ordinales bajo, medio y alto, donde a un nivel superior se incrementan las condiciones adversas o el hábito correspondiente; así por ejemplo la dimensión condiciones laborales el nivel bajo (5-11 puntos) corresponde condiciones laborales adecuadas, mientras que por el contrario el nivel alto (19-25 puntos) corresponde condiciones laborales inadecuadas.

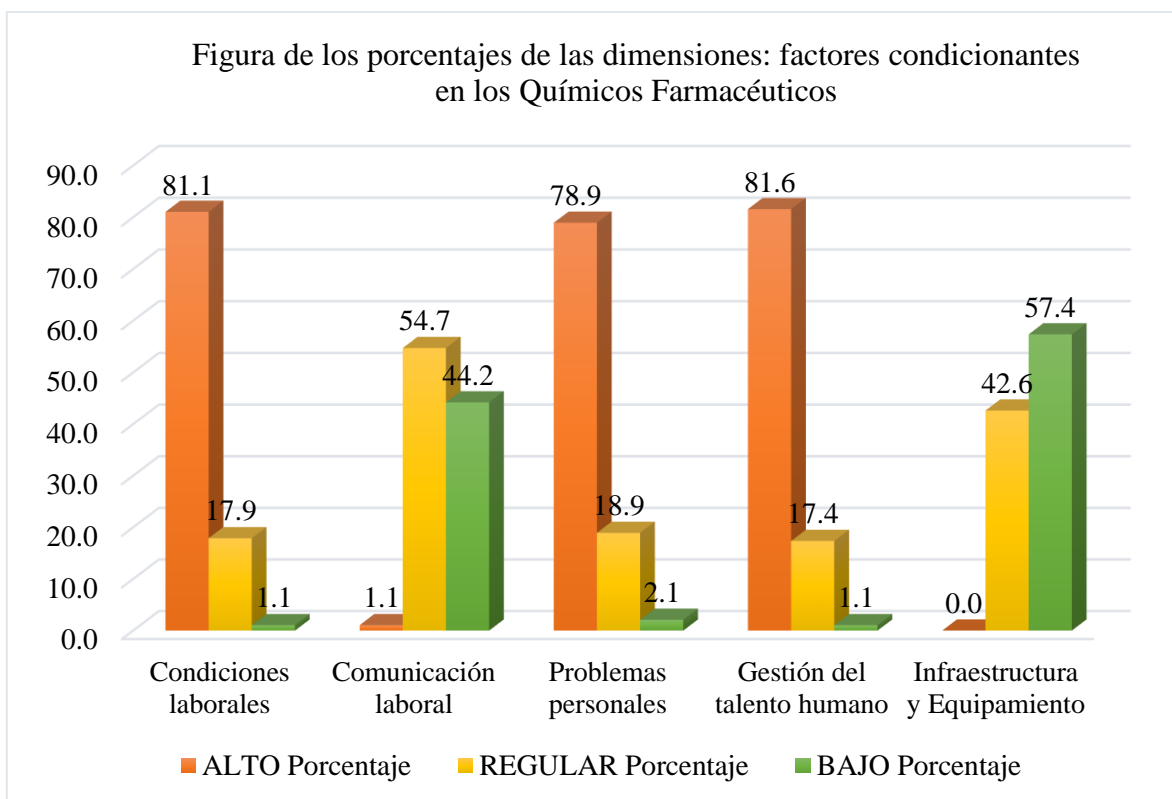
Factores condicionantes

Tabla 3. Dimensiones de factores condicionantes en los Químicos Farmacéuticos.

	ALTO		REGULAR		BAJO		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Condiciones laborales	154	81,1	34	17,9	2	1,1	190	100,0
Comunicación laboral	2	1,1	104	54,7	84	44,2	190	100,0
Problemas personales	150	78,9	36	18,9	4	2,1	190	100,0
Gestión del talento humano	155	81,6	33	17,4	2	1,1	190	100,0
Infraestructura y Equipamiento	0	0,0	81	42,6	109	57,4	190	100,0

Fuente. Elaboración propia.

Figura 3. Porcentajes de las dimensiones : factores condicionantes en los Químicos Farmacéuticos.



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

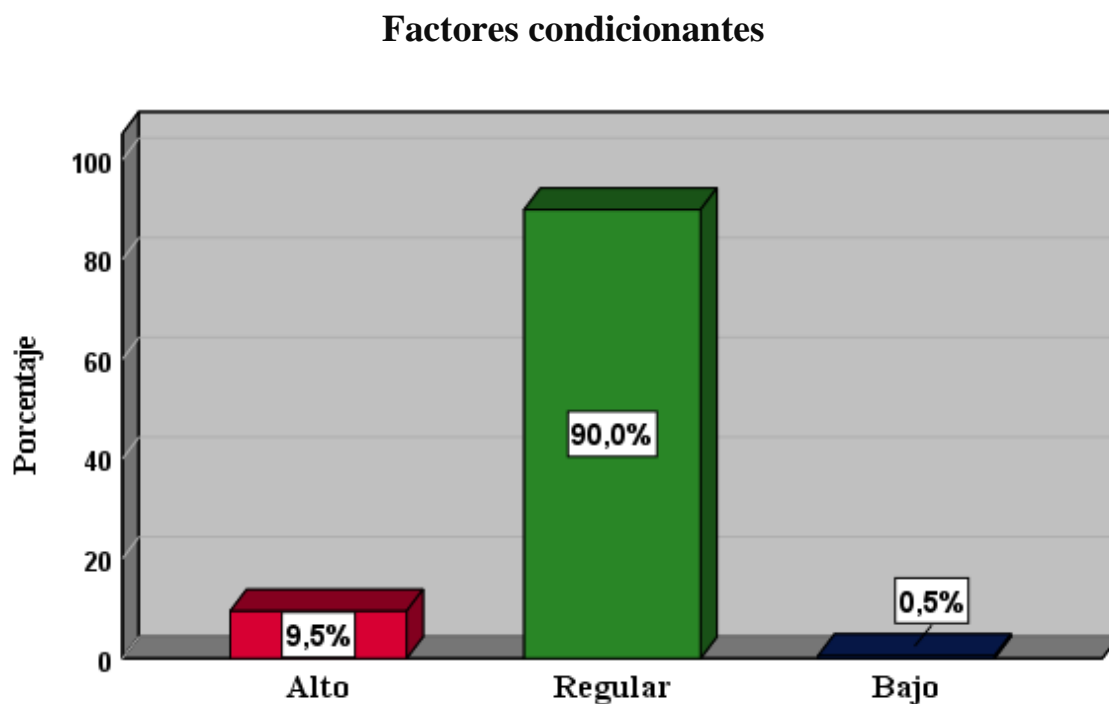
De según a la tabla 3 y figura 3; se observan que los Químicos Farmacéuticos que trabajaban en los establecimientos farmacéuticos con mayor porcentaje de las condiciones laborales fue alto con 81,1%, lo que significa hay malas condiciones laborales. En la comunicación laboral fue regular con 54,7%, en los problemas personales fue alto con 78,9%, que significa que hay malas condiciones. En el gestión de talento humano fue alto con 81,6%, que quiere decir que hay malas condiciones. Y en cuanto a la infraestructura y equipamiento fue bajo con 57,4%. Que significa que hay buenas condiciones.

Tabla 4. Porcentaje de la variable factores condicionantes de los Químicos Farmacéuticos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	18	9,5	9,5
	Regular	171	90,0	99,5
	Bajo	1	0,5	100,0
	Total	190	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 4. Porcentaje de la variable factores condicionantes de los Químicos Farmacéuticos.



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

De según la tabla 4 y figura 4; se observaron que la percepción de los Químicos Farmacéuticos en relación a la variable factores condicionantes, fue regular con un porcentaje de 90,0%. Lo que indica que las condiciones son regulares.

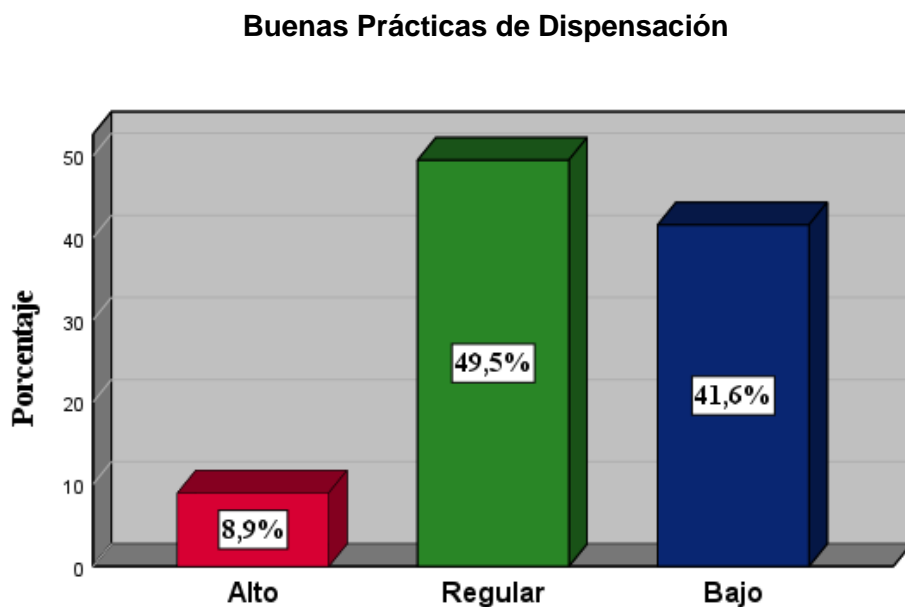
Buenas Prácticas de Dispensación

Tabla 5. Porcentaje de la variable de las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos.

Buenas Prácticas de Dispensación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	17	8,9	8,9	8,9
	Regular	94	49,5	49,5	58,4
	Bajo	79	41,6	41,6	100,0
	Total	190	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Figura 5. Porcentaje de la variable de las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos.



Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

De según la tabla 5 y figura 5; se observaron que los Químicos Farmacéuticos en relación a la variable de Buenas Prácticas de Dispensación, con un porcentaje de 49,5% fue regular, significa que hay regulares prácticas de dispensación. Y con un porcentaje de 41.6% fue bajo, lo que significa que hay Buenas Prácticas de Dispensación.

4.1.2. Prueba de Hipótesis.

Hipótesis general

Hi: Existe correlación significativa entre los factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación significativa entre los factores condicionantes y Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Técnica estadística: Correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Criterio de decisión: Si el p valor es menor a 0,05 se acepta la Hi y se rechaza la Ho
Si el p valor es mayor a 0,05 se acepta la Ho.

Tabla 6: Factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Dispensación.

		Buenas Prácticas de Dispensación
Rho de Spearman	Factores Condicionantes	Coficiente de correlación
		0,216**
		p valor
		0,001
		N
		190

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

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

Como el p valor es significativo (p valor <0,05) se rechaza Ho y se acepta Hi, es decir existe relación, así mismo al analizar el coeficiente de correlación observamos que presento signo positivo (Rho = 0,216) lo cual indica que la relación es de tipo directa (positivo), un aumento de las Buenas Prácticas de Dispensación se relaciona con un aumento de buenos factores condicionantes, por lo tanto al 5% de significancia se concluye que existe relación

significativa entre los factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos 2024.

Hipótesis específica 1

Hi: Existe correlación relevante entre las condiciones laborales y Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación relevante entre las condiciones laborales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Técnica estadística: Correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Criterio de decisión: Si el p valor es menor a 0,05 se acepta la Hi y se rechaza la Ho
Si el p valor es mayor a 0,05 se acepta la Ho.

Tabla 7: Condiciones laborales y las Buenas Prácticas de Dispensación.

		Buenas prácticas de dispensación
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación
		0,092
		p valor
		0,206
		N
		190

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

Como el p valor no es relevante ($p \text{ valor} > 0,05$) no se rechaza Ho, es decir no existe relación, dado que no existe relación ya no es relevante analizar el coeficiente de correlación (Rho = 0,092)

Hipótesis específica 2

Hi: Existe correlación relevante entre la comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación relevante entre la comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Técnica estadística: Correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Criterio de decisión: Si el p valor es menor a 0,05 se acepta la Hi y se rechaza la Ho
Si el p valor es mayor a 0,05 se acepta la Ho.

Tabla 8: Comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación.

		Buenas prácticas de dispensación
Rho de Spearman	Comunicación laboral	Coefficiente de correlación
		0,155*
		p valor
		0,033
		N
		190

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

Como el p valor es significativo ($p \text{ valor} < 0,05$) se rechaza Ho y se acepta Hi, es decir existe relación, así mismo al analizar el coeficiente de correlación observamos que presento signo positivo ($Rho = 0,155$) lo cual indica que la relación es de tipo directa (positivo), un aumento de las Buenas Prácticas de Dispensación se relaciona con un aumento de buena comunicación laboral, por lo tanto al 5% de significancia se concluye que existe relación significativa entre

los comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos 2024.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe correlación relevante entre los problemas personales y Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación relevante entre los problemas personales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Técnica estadística: Correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Criterio de decisión: Si el p valor es menor a 0,05 se acepta la Hi y se rechaza la Ho
Si el p valor es mayor a 0,05 se acepta la Ho.

Tabla 9: Problemas personales y las Buenas Prácticas de Dispensación.

		Buenas Prácticas de Dispensación
Rho de Spearman	Problemas personales	0,032
	Coeficiente de correlación	
	p valor	0,662
	N	190

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

Como el p valor no es relevante ($p \text{ valor} > 0,05$) no se rechaza Ho, es decir no existe relación, dado que no existe relación ya no es relevante analizar el coeficiente de correlación (Rho = 0,032)

Hipótesis específica 4

Hi: Existe correlación relevante entre gestión del talento humano y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación relevante entre gestión del talento humano y Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Técnica estadística: Correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Criterio de decisión: Si el p valor es menor a 0,05 se acepta la Hi y se rechaza la Ho
Si el p valor es mayor a 0,05 se acepta la Ho.

Tabla 10: Gestión del talento humano y las Buenas Prácticas de Dispensación.

		Buenas Prácticas de Dispensación
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación 0,078
		p valor 0,286
		N 190

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

Como el p valor no es relevante ($p \text{ valor} > 0,05$) no se rechaza Ho, es decir no existe relación, dado que no existe relación ya no es relevante analizar el coeficiente de correlación (Rho = 0,078)

Hipótesis específica 5

Hi: Existe correlación relevante entre la infraestructura y equipamiento y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Ho: No existe correlación relevante entre la infraestructura y equipamiento y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Los Olivos.

Técnica estadística: Correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Criterio de decisión: Si el p valor es menor que 0,05 se acepta la Hi y se rechaza la Ho
Si el p valor es mayor a 0,05 se acepta la Ho.

Tabla 11: Infraestructura y Equipamiento y las Buenas Prácticas de Dispensación.

		Buenas Prácticas de Dispensación
Rho de Spearman	Infraestructura y Equipamiento	0,110
		<u>Coeficiente de correlación</u>
		<u>p valor</u>
		0,132
		<u>N</u>
		190

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

Como el p valor no es significativo ($p \text{ valor} > 0,05$) no se rechaza Ho, es decir no existe relación, dado que no existe relación ya no es relevante analizar el coeficiente de correlación (Rho = 0,110)

8.2. Discusión de resultados

El estudio obtuvo una muestra de 190 establecimientos farmacéuticos, dentro de cada establecimiento se consideró a un Químicos Farmacéuticos de la atención farmacéutica. La selección de la muestra se realizó mediante un simple muestreo aleatorio, donde el marco de muestreo empleado fue la lista de oficinas farmacéuticas suministrada por la DIGEMID.

Nuestra investigación ha tenido como objetivo principal cuales son los factores condicionantes que afectan las BPD en los Químicos Farmacéuticos que trabajan en las oficinas farmacéuticas en el distrito de Los Olivos, Julio- diciembre, Lima - Perú, 2024. Según los hallazgos obtenidos, la tabla 1 presenta las frecuencias de la información general de los Químicos Farmacéuticos, 67,4% fueron género femenino y 32,6% fueron género masculino. De los cuales el 51,1% tenían edad de 22 a 30 años, 42,1% de 31 a 40 años, 6,3 % de 41 a 50 años y 0.5% de 51 años a más. El 53,2% de estado civil fueron casados , 46,8% solteros. Y en cuanto al tiempo de servicio el 16,3% tienen menos de un año, 74,7% tienen de 1 a 5 años, y el 8,9% tienen de 6 a 10 años.

En la tabla 3 se observan las frecuencias de los factores condicionantes que afectan las Buenas Prácticas de Dispensación, entre ellos el primer objetivo relacionado a condiciones laborales, 81,1% es alto (indica que las condiciones laborales en la dispensación son malas). Esto se compara con la investigación realizada por Chauca y Guerrero (2022) (14), donde se precisa que los 90% Los empleados de la Farmacia Inkafarma atraviesan una crisis laboral. exceso de trabajo en comparación con la carga física.

En los resultados obtenidos en la investigación hacia la comunicación laboral, se precisa que 54,7% es regular. Resultados semejantes al estudio de Santi et al. (2023) (16), determino que el factor interpersonal muestra un nivel medio de 45,3 % y un nivel bajo de 30,7%, manifiesta el manejo de sus propias emociones no les permite establecer relaciones sólidas con sus compañeros de trabajo.

Los resultados obtenidos en la investigación hacia los problemas personales, 78.9% es alto (indica que los problemas personales en la dispensación son malas). Se compara con la investigación realizada Santi et al. (2023) (16), donde se precisa que el factor intrapersonal muestra un nivel medio de 41,3% y un nivel bajo de 32%, dado que la gestión de sus propias emociones es insuficiente.

Los hallazgos alcanzados en el estudio de administración de recursos humanos, 81,6% es alto. Asimismo, en el estudio de Málaga (2023) (6) manifiesta, que el 36,8% refirieron cumplimiento regular, y el 63,2% refirieron malas prácticas de dispensación, ya que los dispensadores que realizaban malas prácticas de dispensación tenían más de 45 años, un empleo estable, ingresos económicos entre 1025 y 2000 soles y una experiencia de más de 7 años.

En los resultados obtenidos en la investigación de la infraestructura y equipamiento, 57,4% es bajo y el 42,6% es regular, lo que indica que hay buenas condiciones en esta dimensión. En el estudio realizado por Dávila y Tapia (2020) (19), entorno al ambiente de dispensación: observó que hay una deficiencia en cuanto a la limpieza del local (80%), seguridad ambiental (85%) y respecto a organización (70%). Se determinó que hay factores predisponentes que están directamente en conexión de las Buenas Prácticas de Dispensación.

En la tabla 5 muestra los resultados de las Buenas Prácticas de Dispensación, 49,5% es regular, 41,6 % es bajo, 8,9% alto, mientras tanto con el estudio realizado por Dávila y Tapia

(2020) (19), 66% es buena en la atención que brinda, 31% es regular y 3% deficiente por que el responsable de la farmacia no tiene un trato adecuado. Así mismo, en el estudio de Nyombe (2022) (20), 52,9% de las farmacias tenían dispensación inadecuada, porque las farmacias minoritas no disponían con unas áreas asignadas para el asesoramiento de los pacientes. Mientras que los pacientes que, si disponían de asesoramiento, tuvieron 30% dispensaciones adecuadas. En el estudio de Cepeda y Escudero (2024) (21), un incumplimiento de 77,27% tiene dispensación activa, al examinar los fallos en la prescripción de las recetas, el más común se detectó en los datos del paciente como un nombre equivocado, ausencia de edad y sexo. Después de la implementación de los nuevos POE (Procedimientos Operativos Estandarizados), 40,91% tienen incumplimiento en dispensación activa, puesto que se elaboraron capacitaciones con el objetivo de conseguir el mayor cumplimiento.

Según los resultados obtenidos si hubo relación significativa entre los factores condicionantes y Buenas Prácticas de Dispensación, y como su indicador comunicación laboral, el p valor es significativo ($p \text{ valor} < 0,05$) H_0 es rechazada y H_1 es aceptada, lo que significa que existe correlación, mientras los indicadores como condiciones laborales, problemas personales, gestión de talento humano e infraestructura y equipamiento no tiene una correlación significativa, ya que la correlación no paramétrica Rho de Spearman muestra que el p valor no es significativo ($p \text{ valor} > 0,05$) no se rechaza H_0 , dado que no existe relación ya no es relevante analizar el coeficiente de correlación.

9. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se concluyó que hay correlación relevante ($p=0,001$) entre los factores condicionantes y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que trabajan en los establecimientos farmacéuticos.

Se concluyó que no existe correlación relevante ($p=0,206$), las condiciones laborales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que trabajan en las oficinas farmacéuticos.

Se concluyó que existe correlación relevante ($p=0,033$) entre la comunicación laboral y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que trabajan en los establecimientos farmacéuticos.

Se concluyó que no hay una correlación significativa ($p=0,662$) entre los problemas personales y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que trabajan en las oficinas farmacéuticas, resultando en un porcentaje del 78.9% que los problemas personales influyen de manera negativa en las buenas prácticas de dispensación.

Se concluyó que no se encuentra una correlación relevante ($p=0,286$) entre la gestión de talento humano y las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que trabajan en las oficinas farmacéuticas, dando un resultado con porcentaje de 81.6% de malas condiciones en gestión del talento humano.

Se concluyó que no se encuentra una correlación relevante ($p=0,132$) entre la infraestructura y equipamiento con las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que trabajan en las oficinas farmacéuticas, con buenas condiciones en cuanto a la infraestructura y equipamiento con un porcentaje de 57,4%.

5.2. Recomendaciones

Establecer canales de comunicación claros y efectivos entre farmacéuticos, médicos y pacientes es vital. Las interacciones entre el personal de salud deben ser fluidas para asegurar que la información sobre el medicamento sea la correcta y que los pacientes comprendan cómo deben tomarlo.

Antes de dispensar cualquier medicamento, se debe verificar que la receta esté correctamente completada, incluyendo la dosis, frecuencia, duración y cualquier otra indicación importante. Si hay algún error o duda, se debe consultar con el médico o el paciente.

Es fundamental revisar que no existan interacciones medicamentosas peligrosas entre los medicamentos prescritos y que no haya contraindicaciones con las condiciones de salud del paciente.

Al entregar el medicamento, el farmacéutico debe proporcionar información clara y comprensible sobre cómo tomar el medicamento (por ejemplo, con o sin alimentos), efectos secundarios posibles, qué hacer en caso de una dosis olvidada, y otras recomendaciones pertinentes.

Las Buenas Prácticas de Dispensación son fundamentales para asegurar la protección y el bienestar de los pacientes. Asegurar una dispensación adecuada, fundamentada en principios éticos, y basada en la formación continua, comunicación efectiva y el respeto por las normativas legales, contribuye al éxito del tratamiento farmacológico y al aumento de la calidad en la atención sanitaria.

REFERENCIAS

1. Vera C. Uso racional de medicamentos y normas para las Buenas Prácticas de Prescripción. Rev Med. La Paz. 2020; 26(2). Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v26n2/v26n2_a11.pdf
2. Mora C. Calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos, centro de salud “Los Hermanos de Finlandia” municipio El Rosario Carazo septiembre 2019. [Tesis para el optar de título de licenciado(a) en: químico farmacéutico]. Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14076/1/14076.pdf>
3. Obando Z. Scientific evidence on frequent errors during medication in emergencies and emergencies. [Tesis para optar el grado de título de segunda especialidad en enfermería en emergencia y desastres]. Universidad peruana Cayetano Heredia; 2024. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15577/Evidencia_RamosLujan_Adonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Paucar C, Mercado C. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en hospitales públicos del Perú. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51629/Paucar_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Muñante A. Análisis de las Buenas Prácticas de Dispensación para el uso racional de medicamentos en el hospital Essalud Félix Torrealva Gutiérrez de Ica, 2019. [Tesis para optar el grado de título de químico farmacéutico]. Universidad nacional “San

- Luis Gonzaga”; 2021. Disponible en:
<https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/656c96c5-3b11-49c8-96e7-b6ad13c142a0/content>
6. Málaga E. Factores asociados a las buenas prácticas de dispensación en Establecimientos farmacéuticos de la provincia de Ica, 2022. [Tesis para optar el grado de título de químico farmacéutico]. Universidad nacional “San Luis Gonzaga”; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a33d28a8-d97e-460e-9df5-7b5c1ac6a0d9/content>
7. Organización Mundial de la Salud. Sistemas de notificación y aprendizaje sobre errores de medicación: el papel de los centros de farmacovigilancia [Reporting and learning systems for medication errors: the role of pharmacovigilance centres]. Ginebra. 2018; ISBN 978-92-4-350794-1.
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/276898/9789243507941-spa.pdf?ua=1>
8. Altamirano R. Buenas Prácticas de Dispensación como instrumento para promover el uso adecuado de medicamentos en atención primaria de salud. Bolivia; 2022. Revista Científica "Investigación en Salud" Vol. 3. N.º 3. ISSN 2789-4770, ISSN 2706-6541. <https://dicyt.uajms.edu.bo/revistas/index.php/investigacion-en-salud/article/view/1453/1448>
9. Nolasco K. Factores condicionantes de la satisfacción laboral del profesional de enfermería hospital San José de Chincha febrero 2020. [Tesis para optar el grado de título profesional de: licenciada de enfermería]. Universidad privada San Juan de Bautista; 2020. Disponible en:

<https://repositorio.upsjb.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/2685acee-06b9-490d-b8c7-dbf09e26ee13/content>

10. Rojas M. La relación entre la satisfacción laboral y la retención del talento en las pequeñas y medianas empresas en Lima metropolitana. [Tesis para optar el grado de título profesional de licenciado en administración]. Universidad de Lima; 2023. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19729/T018_72738720_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Poblete T, Miño G, Marchant C, et al. Sobrecarga, equivocación, falta de capacitación: factores contribuyentes en errores de medicación en hospital público chileno. Index Enferm. [Internet]. 2020 Sep. [citado 2024 Sep. 02]; 29(3): 112-116. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200003
12. Instituto para el Uso Seguro de los Medicamentos. Sistema de notificación y aprendizaje de errores de medicación. [Internet]. 2020 Sep. [citado 2024 Sep. 02]. Disponible en: <http://www.ismp-espana.org/noticias/view/184>
13. Escobar C, Pérez Y. Factores que influyen en la demanda de servicios de atención farmacéutica en los usuarios de la Botica Lebenpharma Breña – Lima, 2022. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2022. Disponible en: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:8tO_Cc0gC-cJ:scholar.google.com/+sobrecarga+de+trabajo+de+los+quimicos+farmaceuticos
14. Chauca M, Guerrero E. “Sobrecarga laboral en tiempos de covid en personal de salud que labora en la Farmacia Inkafarma – Lima 2021”. [Tesis para optar el título

- profesional de químico farmacéutico]. Huancayo: Universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2022. Disponible en: https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/799/TESIS_CH_AUCA_GUERRERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Arana A, Quispe D, Verastegui E. Carga laboral y desempeño laboral del personal farmacéutico de una cadena de farmacias de Trujillo, 2022. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118850/Aranda_NAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Santi S, Quinteros Y, Sánchez D. Factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos, 2022. [Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106823/Santi_HSF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Avita J, Rakesh J, Manisha J, et al. Do Low Self-Esteem and High Stress Lead to Burnout Among Health-Care Workers? Evidence From a Tertiary Hospital in Bangalore, India. Safety and Health at Work. 2020: Volume 11, issue 3, pages 347-352, ISSN 2093-7911. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791120302948?via%3Dihub>

18. Acosta M, Maya G. Competencias clínicas y carga laboral de Enfermería en Unidades de Cuidado Intensivo Adultos. Rev. cinc. ciudad. 2020; 17(2): 22-32. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1698/2318>
19. Dávila J, Tapia I. Calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos, centro de salud “Los Hermanos de Finlandia” municipio El Rosario Carazo septiembre 2019. [Tesis para optar el grado de título de licenciado en: Química Farmacéutica]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14076/1/14076.pdf>
20. Nimbe J. Factores asociados con las prácticas de dispensación en farmacias minoristas del distrito de Kampala. Un estudio transversal. Student’s Journal of Health Research (SJHR). [Internet].2022; ISSN 2709-9997. Disponible en: <https://typeset.io/papers/factors-associated-with-dispensing-practices-in-retail-4c275csh>
21. Cepeda J, Escudero E. Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento y dispensación activa de medicamentos en la “Farmacia Suiza” del Cantón Colta de Chimborazo. [Tesis para optar trabajo de integración curricular tipo: proyecto de investigación]. Escuela superior politécnica de Chimborazo; 2024. Disponible en: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/22630/1/56T01353.pdf>
22. Acevedo G., Martínez D., Utz L. Unidad 1. La salud y sus determinantes. la salud pública y la medicina preventiva. Manual de Medicina Preventiva y Social I. [Internet]. 2020 [citado 2024 Sep. 02]. Disponible en: <http://preventivaysocial.webs.fcm.unc.edu.ar/files/2014/04/MPyS-1-Unidad-1-Determinantes-de-la-Salud-V-2013.pdf>

23. Mauro P, González M, et al. Condiciones de trabajo. [Internet]. Argentina: Oficina de País de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); 2014 [Revisado 2014; consultado 2024 Sep. 1]. Disponible en: <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/aecc1e004618d2a18f7affca390e0080/CondicionesTrabajo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=aecc1e004618d2a18f7affca390e0080>
24. Filina I, Nikishina S, Snimshchikova I, et al. Impact of working conditions on the health of pharmacy workers. (2020). doi: 10.1051/BIOCONF/20213003002
25. Sipión E. Sobrecarga laboral y sus consecuencias en los colaboradores. [Tesis para optar el grado académico de bachiller en administración de empresas]. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB_SipionEcanEstefanny.pdf
26. Paucar J. “Presión laboral y su relación con el estrés laboral del personal del hospital II Gustavo Lanatta, Luján de Essalud de Huacho: 2019”. [Tesis para optar el título de licenciado en administración y negocios internacionales]. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2021. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10405/1/Tesis_Presi%C3%B3nLaboral_Estr%C3%A9sLaboral_Hospital%20II%20Gustavo%20Lanatta%20L._EsSalud_Huacho.pdf
27. Yanesa J, Aunzo Y, Bakal H, et al. Relationship between the working conditions and occupational stress of pharmacists from selected hospitals in Oriental Mindoro before and during COVID-19 pandemic: A correlational study. GSC biological and pharmaceutical sciences. (2022). doi: 10.30574/gscbps.2022.20.1.0271

28. Li X, Han T, Liu C. Job Satisfaction and Expectations of Pharmacy Employees During the COVID-19 Pandemic: An Application of DEMATEL Method. (2021). doi: 10.1007/978-3-030-80744-3_83
29. Lavandeira A. La demanda de servicios de salud. Gestión Sanitaria- Experiencia del paciente. [Internet]. [Consultado 2 el Sep. 2024]. Disponible en: <https://www.newmedicaleconomics.es/cuestion-de-justicia/la-demanda-de-servicios-de-salud/#:~:text=La%20demanda%20de%20servicios%20de%20salud%20es%20un%20concepto%20que,y%20su%20capacidad%20de%20pago.>
30. Vlasenko, IO (2023). Estudio de las preferencias de los pacientes con diabetes con respecto a los servicios farmacéuticos. Farmatsevychnyi Zhurnal. 2023; (2), 3-14. Disponible en: <https://doi.org/10.32352/0367-3057.2.23.01>
31. Temirova A, Khaitovych, M, & Krat, J. Sociological study of the role of pharmaceutical care in the dispensing of medicines for the prevention and treatment of acne. Medical Science of Ukraine (MSU). 2022; 18(3), 66-72. <https://doi.org/10.32345/2664-4738.3.2022.10>
32. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Trabajo. [Internet]. [Consultado el 2 Sep. 2024]. Disponible en: https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/11_Diptico_Remuneracion.pdf
33. Burley N. ‘No queremos huelgas, queremos salarios justos.’ The Pharmaceutical Journal [Internet]. 2022. [Consultado 22 Sep. 2024] Disponible en: doi: 10.1211/pj.2022.1.154828

34. Berassa, MS, Chiro, TA y Fanta, S. Evaluación de la satisfacción laboral entre los profesionales de farmacia. *J of Pharm Policy and Pract.* [Internet]. 2021: 14 (71). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00356-1>
35. Yang X, Wen L, Zheng J, et al. Estado psicológico, factores influyentes y contramedidas de intervención de los farmacéuticos hospitalarios en entornos de trabajo extremos en la era pospandémica: un estudio mixto integrado. *Psychol Res Behav Manag.* 2023; 16:5089-5100. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PRBM.S431825>
36. Schommer J, Lee S, Gaither C, et al. Mejorando la experiencia de atención en farmacias comunitarias. *EE.UU.* 2022; 10 (4), 67; <https://doi.org/10.3390/pharmacy10040067>
37. Ministerio del Trabajo y Prevención Social. La importancia de una buena comunicación. Sence. [Internet]. [Consultado 22 Sep. 2024]. Disponible en: https://sence.gob.cl/sites/default/files/comunicacion_en_el_trabajo_-_infografia_carta.pdf
38. Manohar D, Kengar A, Patil S, et al. Importancia de la comunicación y la relación entre farmacéutico y paciente. *Revista asiática de investigación farmacéutica.* 2022; 12(2):176-8. Disponible en: <https://asianjpr.com/AbstractView.aspx?PID=2022-12-2-11>
39. Un farmacéutico que habla sobre medicamentos con los cuidadores de personas con discapacidad intelectual. *Educación y asesoramiento al paciente.* 2023;90: 109, ISSN 0738-3991. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S073839912200684X?via%3Dihub>

40. Imam K, Oktri PL. La comunicación como terapia de salud física. 2024: 8(1).
Disponible en:
<https://ejournal.uinmybatusangkar.ac.id/ojs/index.php/alfuad/article/view/11109>
41. Perales J, Navarro H, López A, et al. Atención Farmacéutica al paciente VIH en tratamiento con Dolutegravir y Lamivudina. Pharmaceutical Care España. 2023; 25(2), 22–33. Disponible en:
<https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/796>
42. Campos G, Arias A, Sánchez R, et al. Importancia del manejo multidisciplinario en el paciente con cáncer de tiroides diferenciado. 2023. Disponible en: doi: 10.37811/cl_rcm.v7i1.5177
43. Tantula S, Ovčina A, Pašalić A, et al. (2024). 1. Influencia de las buenas habilidades comunicativas de los directivos en los procesos de trabajo. Revista de ciencias aplicadas de la salud. Journal of applied health sciences.2024. Disponible en:
<https://jahs.eu/hr/volume-9-number-2-december-2023/utjecaj-dobrih-komunikacijskih-vjestina-nadredenih-na-radne-procese/>
44. Activital. Problemas personales más comunes. [Internet]. [Consultado 10 sep. 2024].
Disponible en: <https://activital.es/terapia-psicologica/problemas-personales/>
45. Kaluzna S, Benken, et al. Combatir el agotamiento de los farmacéuticos: un modelo para el personal docente de farmacia clínica de cuidados críticos. JACCP: REVISTA DEL COLEGIO AMERICANO DE FARMACIA CLÍNICA. 2020;3 (3), pag. 655-662. Disponible en:
<https://accpjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jac5.1221>
46. Novellas B, Rius P, Escribá C, et al. Problemas relacionados con la medicación detectados en pacientes crónicos complejos por farmacéuticos comunitarios de

- Cataluña: percepción de la necesidad del enfoque centrado en la persona. 2024; 12 (2), 240, Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/12/2/240>
47. Psicólogo en línea. Problemas de motivación: síntomas, causas y tratamiento. Teratify. [Internet].2023. [Revisado; 2023; Consultado el 12 sep. 2024]. Disponible en: <https://www.terapify.com/blog/problemas-de-motivacion-sintomas-causas-y-tratamiento/#:~:text=qu%C3%A9%20puedo%20hacer%3F-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20falta%20de%20motivaci%C3%B3n%3F,desinter%C3%A9s%20p%C3%B3r%20realizar%20actividades%20diarias.>
48. Kobets M, Kobets M, Malinina G, et al. Estudio de la actitud actual de los especialistas ante el sistema de motivación del personal en una farmacia. 2021; 2(102). Disponible en: <http://nphj.nuph.edu.ua/article/view/239727>
49. James W. El carácter. Inteligencia Emocional. [Internet]. [Consultado el 20 Sep. 2024]. Disponible: <https://ie1.tizaypc.com/contenidos/contenidos/2/EL%20CARACTER.pdf>
50. Bhagavathula A, O K, Obamiro, et al. Violencia laboral contra farmacéuticos: una revisión sistemática y un metanálisis. Journal of The American Pharmacists Association. 2023; 63(1), P23-31. Disponible en: [https://www.japha.org/article/S1544-3191\(22\)00243-6/abstract](https://www.japha.org/article/S1544-3191(22)00243-6/abstract)
51. Villalobos H. Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. [Internet]. 2019 [Rev. 2019; consultado el 21 Sep. 2024]. Universidad ALVART, Puebla. Disponible en: <https://www.alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima,%20teor%C3%ADas%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>

52. Johnson A, Jayappa R, James M, et al. Do Low Self-Esteem and High Stress Lead to Burnout Among Health-Care Workers? Evidence From a Tertiary Hospital in Bangalore, India. *Safety and health at work*. 2020; 11, 347-352. Disponible en: doi: 10.1016/J.SHAW.2020.05.009
53. Shalenkova E, Bonyushko N. Mercado laboral farmacéutico problemas locales que reducen la calidad de los resultados sociales de las cadenas de farmacias minoristas en el ejemplo de la región de Nizhni Novgorod. 2022. Disponible en: https://s-lib.com/en/issues/eiu_2023_11_t6_a18/
54. Vallejo L. Gestión de talento humano. [Internet]. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; 2015 [Rev. 2016; consultado el 26 Sep. 2024]. Disponible en: <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
55. f, f. Innovación y exploración de la gestión de recursos humanos en las empresas farmacéuticas del siglo XXI. 2023. Disponible en: doi: 10.47510/jeat.2023.5.2.37
56. Thilagham T, Malin P, Tirumala P, et al. Study on talent management practices in pharma sector with focus on "Employee Retention". *Journal of Pharmaceutical Negative Results* [Internet]. 2022 Oct. 10 [cited 2024 Sep. 25];1366-7. Available from: <https://pnjournal.com/index.php/home/article/view/1954>
57. Alderman C. Caracterización de la complejidad de la farmacia para la atención a personas mayores. 2023; 38(12), pág. 488-489. Disponible en: <https://www.ingentaconnect.com/content/ascp/tscp/2023/00000038/00000012/art0001;jsessionid=5h89iari1f1dk.x-ic-live-02>

58. Moecker R, Terstegen T, Haefeli W, et al. La influencia de la complejidad de la intervención sobre las barreras y facilitadores en la implementación de servicios profesionales de farmacia: una revisión sistemática. 2021; 17(10), pág. 1651-1662. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S155174112100036X?via%3Dihub>
59. Ley n° 27671. Jornada laboral. [Internet] [Consultado el 30 sep. 2024]. Disponible en: <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/27671-feb-20-2002.pdf>
60. Filina I, Nikishina S, Snimshchikova I, et al. Impacto de las condiciones de trabajo en la salud de los trabajadores de farmacia. 2021; 30, paág. 4. Disponible en: https://www.bioconferences.org/articles/bioconf/full_html/2021/02/bioconf_ils2021_03002/bioconf_ils2021_03002.html
61. Ayele Y, Hawulte B, Feto T. et al. Satisfacción laboral entre profesionales farmacéuticos que trabajan en hospitales públicos y sus factores asociados, este de Etiopía. J of Pharm Policy and Pract. 2020; 13, 11. Disponible en: <https://joppp.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40545-020-00209-3#citeas>
62. Gonzáles M. Los efectos del trabajo a turnos en los trabajadores. [Tesis para optar el grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos]. España: Universidad de Valladolid; 2022. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/53904/TFG-O-2060.pdf?sequence=1>
63. Unruh L. Los turnos rotativos se asocian con un mayor riesgo de conflictos entre el trabajo y la familia y entre la familia y el trabajo y con una disminución de la calidad

- de vida relacionada con el trabajo. 2022; 27, 1. Disponible en:
<https://ebn.bmj.com/content/27/1/23>
64. Garg A. Unidad de Farmacia. 2023; págs. 491-503. Disponible en:
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-99-6663-9_14
65. Upadhyay N. "Avances tecnológicos en la fabricación de productos farmacéuticos", Tendencias futuristas en farmacia y enfermería. 2024; 3(10, pág n.º 135-148, e-ISBN:978-93-6252-539-0
<https://www.iipseries.org/viewpaper.php?pid=3049&pt=technological-advances-in-pharmaceutical-manufacturing>
66. Un estudio sobre la gestión de farmacias. 2021. doi:
10.57030/03262383.lajp.41.1.2022.3
67. Dhital R, Sakulwach S, Robert G, et al. Systematic review on the effects of the physical and social aspects of community pharmacy spaces on service users and staff. Perspectives in Public Health. 2022;142(2):77-93. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/17579139221080608>
68. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación / Ministerio de Salud. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas – Lima: Ministerio de salud; 2009, 31 p. [Internet]. [Consultado 22 Sep. 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
69. Morales MC, Abdala KS, Peña VA, ET AL. Seguimiento farmacoterapéutico a pacientes polimedicados. Anales Ranf [Internet]. Real Academia Nacional de Farmacia; An. Real Acad. Farm. 2024; 90 (01): 107-124. Disponible en:
https://analesranf.com/articulo/9001_06/

70. Vlasenko IO y Davtian LL. Atributos de las actividades educativas de las farmacias según los estándares de buenas prácticas farmacéuticas desde la perspectiva de los pacientes con diabetes. 2023;(1), 33-45. Disponible en: <https://pharmj.org.ua/index.php/journal/article/view/1337>
71. Normas de Buenas Prácticas de Dispensación. Proceso de dispensación- Bolivia. [Internet]. [Consultado 22 Sep. 2024]. Disponible en: <http://oras-conhu.org/Data/20158353857.pdf>
72. Ministerio de Salud. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. Normas de Buenas Prácticas de Dispensación. La Paz- Bolivia; 2016. [Internet]. [consultado 22 Sep. 2024]. Disponible en: https://www.agemed.gob.bo/reg-far/doc_reg_far/dispensacion_41.pdf
73. Hernández-Sampieri R., Mendoza C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Editorial Mc Graw Hill Education. 2018
74. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. [Online]. 2019. [citado el 11 julio 2022]. Disponible en: [View of Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus \(upc.edu.pe\)](http://www.upc.edu.pe/View_of_Epistemic_Fundamentals_of_Qualitative_and_Quantitative_Research:_Consensus_and_Dissensus)
75. Hernández R., Fernández C. y Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Colombia 2014
76. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Sistema de información geográfica para emprendedores. [Internet]. 2020 [citado 2024 Sep. 02]. Disponible en: <http://sige.inei.gob.pe/sige/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

“FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024”

Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Diseño metodológico
¿Cuáles son los factores condicionantes que afectan las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Julio-diciembre, Lima - Perú, ¿2024?	Determinar cuáles son los factores condicionantes que afectan las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Julio-diciembre, Lima- Perú, 2024.	<p>H1: Existe relación significativa entre los factores condicionantes y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores condicionantes y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos</p>	<p>Factores condicionantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Comunicación laboral • Problemas personales • Gestión de talento humano • Infraestructura y equipamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Básica • Diseño: No experimental Transversal • Alcance: Descriptivo correlacional • Población: 372 establecimientos farmacéuticos del distrito de los Olivos • Muestra: 190 establecimientos farmacéuticos

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Buenas Prácticas de Dispensación	
<p>1. ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre los problemas personales y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la gestión de talento humano y las</p>	<p>1. Identificar la relación entre las condiciones laborales y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.</p> <p>2. Identificar la relación entre la comunicación laboral y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.</p> <p>3. Identificar la relación entre los problemas personales y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.</p> <p>4.</p> <p>5. Identificar la relación entre la gestión de talento humano y las</p>	<p>Existe relación significativa entre las condiciones laborales y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación laboral y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos</p> <p>Existe relación significativa entre los problemas personales y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos</p>	<p>Buenas Prácticas de Dispensación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de dispensación 	<p>(190 Químicos Farmacéuticos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario • Procesamiento de datos: Hoja de cálculo Excel y programa estadístico (IBM SPSS Statistics-versión 27.0)

<p>buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la infraestructura y equipamiento y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos?</p>	<p>buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos.</p> <p>6. Identificar la relación entre la infraestructura y equipamiento y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos</p>	<p>farmacéuticos del distrito de Los Olivos</p> <p>Existe relación significativa entre la infraestructura y equipamiento y las buenas prácticas de dispensación en los químicos farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos</p>		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Anexo 2: Instrumento

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024”

Buenos días, somos egresados de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio titulado: FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024. Solicito su colaboración, la información obtenida será de gran valor e importancia para el estudio actual. Esta información permanecerá privada y se utilizará únicamente para la investigación. Le expresaré mi gratitud por su valiosa aportación.

El Siguiete cuestionario se realiza con el fin de recolectar información, por ende, su información no será compartida al público y solo será objeto de estudio.

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. Género:

Femenino ()

Masculino ()

2. Edad:

22 – 30 años ()

31 – 40 años ()

41 – 50 años ()

51 a más años ()

3. Estado civil:

Soltero (a) ()

Casado(a) ()

Divorciado(a) ()

Viudo(a) ()

4. Tiempo de servicio:

a) Menos de 1 año

b) De 1 a 5 años

c) 6 – 10 años

d) De 11 a más

II. Marque con una (X) la respuesta que más se ajusta a su opinión sobre lo que se le pregunta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

III. VARIABLE 1: FACTORES CONDICIONANTES

Nº DIMENSIONES / ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES					
1. ¿Percibe que cada vez incrementa más mi carga laboral?					
2. ¿Percibe que la presión laboral que tiene es intensa?					
3. ¿Percibe que en su centro laboral hay una excesiva demanda de atención a pacientes?					
4. ¿Usted considera que su remuneración es baja?					
5. ¿Percibe que su ambiente laboral es inadecuado?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN LABORAL					
6. ¿Percibe que existe una mala comunicación entre los químico-farmacéuticos de su establecimiento?					
7. ¿Percibe que la comunicación con los pacientes en su establecimiento es inadecuada?					
8. ¿Percibe que la comunicación entre los técnicos de farmacia es inadecuada?					
9. ¿Percibe que la comunicación con sus superiores es inadecuada?					
DIMENSIÓN: PROBLEMAS PERSONALES					
10. ¿Percibe que en su centro laboral hay desmotivación personal?					
11. ¿Percibe que el mal carácter del personal es inadecuado?					

12. ¿Percibe que la baja autoestima es inadecuada para la dispensación?					
13. ¿Percibe que el trabajo repetitivo en su centro laboral es agotante?					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
14. ¿Percibe que la complejidad en la atención es inadecuada?					
15. ¿Percibe que los horarios prolongados de trabajo afectan su rendimiento?					
16. ¿Percibe que los horarios rotativos le afectan su rendimiento laboral?					
DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
17. ¿Percibe que el sistema informático y tecnológico de su centro laboral es inadecuado?					
18. ¿Percibe que el espacio físico en su centro de trabajo es inadecuado?					

IV. VARIABLE 2: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Nº DIMENSIONES/ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PROCESOS DE DISPENSACIÓN					
19. ¿Usted como Químico Farmacéutico, cuando recepciona y valida la prescripción de la receta verifica que es clara y legible como para brindar la atención al paciente?					
20. ¿Usted como Químico Farmacéutico cuando analiza e interpreta la receta del paciente detecta posibles errores?					
21. ¿Usted como Químico Farmacéutico cuando prepara y selecciona los productos para su entrega al paciente verifica cuidadosamente?					

22. ¿Usted como Químico Farmacéutico los registros de los medicamentos es útil para verificar posibles problemas relacionados a los medicamentos?					
23. ¿Usted como Químico Farmacéutico, cuando entrega y brinda información sobre la administración y conservación de sus medicamentos realiza en cada paciente?					

Anexo 3: Validez del instrumento



**Universidad
Norbert Wiener**

Certificado de validez de instrumento

“FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN
LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS
ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS,
JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024”

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): FACTORES CONDICIONANTES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES							
1	Trabajo excesivo	X		X		X		
2	Presión laboral	X		X		X		
3	Alta demanda de pacientes	X		X		X		
4	Remuneración baja	X		X		X		
5	Ambiente laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN LABORAL							
6	Comunicación entre químicos farmacéuticos	X		X		X		
7	Comunicación con los pacientes	X		X		X		
8	Comunicación con los técnicos	X		X		X		
9	Comunicación con el jefe	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROBLEMAS PERSONALES							
10	Falta de motivación	X		X		X		
11	Carácter	X		X		X		
12	Baja autoestima	X		X		X		
13	Monotonía laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO							
14	Complejidad de atención	X		X		X		
15	Horarios prolongados	X		X		X		
16	Horarios rotativos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO							
17	Sistema informático y tecnológico	X		X		X		
18	Espacio físico	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN							
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS DE DISPENSACIÓN							
13	Recepción y validación de la prescripción.	X		X		X		
14	Análisis e interpretación de la prescripción.	X		X		X		
15	Preparación, selección de los medicamentos	X		X		X		
16	Registros	X		X		X		
17	Entrega de los productos e información clara y precisa del químico farmacéutico	X		X		X		



“FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN
LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS
ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS,
JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024”

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): FACTORES CONDICIONANTES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES							
1	Trabajo excesivo	X		X		X		
2	Presión laboral	X		X		X		
3	Alta demanda de pacientes	X		X		X		
4	Remuneración baja	X		X		X		
5	Ambiente laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN LABORAL							
6	Comunicación entre químicos farmacéuticos	X		X		X		
7	Comunicación con los pacientes	X		X		X		
8	Comunicación con los técnicos	X		X		X		
9	Comunicación con el jefe	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROBLEMAS PERSONALES							
10	Falta de motivación	X		X		X		
11	Carácter	X		X		X		
12	Baja autoestima	X		X		X		
13	Monotonía laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO							
14	Complejidad de atención	X		X		X		
15	Horarios prolongados	X		X		X		
16	Horarios rotativos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO							
17	Sistema informático y tecnológico	X		X		X		
18	Espacio físico	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN							
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS DE DISPENSACIÓN							
13	Recepción y validación de la prescripción.	X		X		X		
14	Análisis e interpretación de la prescripción.	X		X		X		
15	Preparación, selección de los medicamentos	X		X		X		
16	Registros	X		X		X		
17	Entrega de los productos e información clara y precisa del químico farmacéutico	X		X		X		



**Universidad
Norbert Wiener**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El presente instrumento cuenta con precisión y exactitud frente a lo que pretende evaluar, por lo cual se indica que cuenta con suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Adela Marlene Collantes Llacza

DNI: 44607852

Especialidad del validador:

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

08 de octubre del 2024

.....
FIRMA DEL VALIDADOR



Certificado de validez de instrumento

“FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN
LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS
ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS,
JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024”

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): FACTORES CONDICIONANTES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES							
1	Trabajo excesivo	X		X		X		
2	Presión laboral	X		X		X		
3	Alta demanda de pacientes	X		X		X		
4	Remuneración baja	X		X		X		
5	Ambiente laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN LABORAL							
6	Comunicación entre químicos farmacéuticos	X		X		X		
7	Comunicación con los pacientes	X		X		X		
8	Comunicación con los técnicos	X		X		X		
9	Comunicación con el jefe	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROBLEMAS PERSONALES							
10	Falta de motivación	X		X		X		
11	Carácter	X		X		X		
12	Baja autoestima	X		X		X		
13	Monotonía laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO							
14	Complejidad de atención	X		X		X		
15	Horarios prolongados	X		X		X		
16	Horarios rotativos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO							
17	Sistema informático y tecnológico	X		X		X		
18	Espacio físico	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN							
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS DE DISPENSACIÓN							
13	Recepción y validación de la prescripción.	X		X		X		
14	Análisis e interpretación de la prescripción.	X		X		X		
15	Preparación, selección de los medicamentos	X		X		X		
16	Registros	X		X		X		
17	Entrega de los productos e información clara y precisa del químico farmacéutico	X		X		X		

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Factores condicionantes

Estadística de fiabilidad

alfa de Cronbach	N de elementos
,868	18

Fuente: software SPSS 27

Buenas Prácticas de Dispensación

Estadística de fiabilidad

alfa de Cronbach	N de elementos
,896	5

Fuente: software SPSS 27

Anexo 5: Aprobación del comité de ética

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 23 de Diciembre de 2024

Investigador(a)
AYDE LAZO ROJAS
YONY JAIME, ROJAS TICONA
Exp. N°:0951-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024” Versión 02 con fecha 09/12/2024.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 02 con fecha 09/12/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) AYDE LAZO ROJAS.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Título de proyecto de investigación : “FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024”

Investigadores: AYDE, LAZO ROJAS Y YONY JAIME, ROJAS TICONA

Institución(es): Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “FACTORES CONDICIONANTES Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN EN LOS QUÍMICOS FARMACÉUTICOS QUE LABORAN EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, JULIO- DICIEMBRE, LIMA - PERÚ, 2024” de fecha 19/10/2024 y versión 01 Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es: **Determinar cuáles son los factores condicionantes que afectan las Buenas Prácticas de Dispensación en los Químicos Farmacéuticos que laboran en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Los Olivos, Julio- diciembre, Lima- Perú, 2024.** Su ejecución permitirá saber que datos relevantes de los factores condicionantes en los Químicos Farmacéuticos pueden influir en su capacidad para desarrollar y distribuir medicamentos seguros y efectivos en los pacientes.

Duración del estudio (en meses): Julio- diciembre, 2024. (6 meses)

Nº esperado de participantes: 190 establecimientos farmacéuticos (190 químicos farmacéuticos)

Criterios de Inclusión y Exclusión:

((No debe haber conflictos voluntarios entre grupos "vulnerables": prisioneros, militares, indígenas, marginados, alumnos o trabajadores con vínculos académicos o económicos con el investigador, etc. A menos que la investigación resulte en un beneficio tangible y concreto para esa población y el diseño lo requiera.))

Procedimientos del estudio: Si usted decide participar en este estudio se le realizarán los siguientes procesos:

- Se le invitara a participar mediante una encuesta conformada por 23 preguntas relacionadas a factores condicionantes y Buenas Prácticas de Dispensación.
- Luego del llenado de encuesta será en función a 5 alternativas de respuestas.
- Las respuestas serán consolidadas analizadas e interpretadas bajo la orientación del método científico.

La *encuesta* puede durar aproximadamente 15 minutos y (*dependiendo de la situación, añadir a detalle*). Los resultados se proporcionarán a usted de manera personalizada y se guardarán protegiendo la privacidad y el anonimato.

Riesgos: (*Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio*)

Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo.

Beneficios: (*Detallar los riesgos la participación del sujeto de estudio*)

Usted se beneficiará del presente proyecto después del estudio por su contribución con el conocimiento y ciencia.

Costos e incentivos: Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Ayde Lazo Rojas*, cel: 993697788 y correo a2024802181@uwiener.edu.pe).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica: Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega, presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener, **email:** comite.etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



AYDE, LAZO ROJAS
DNI N°: 72158584
Fecha: (13/11/1998)

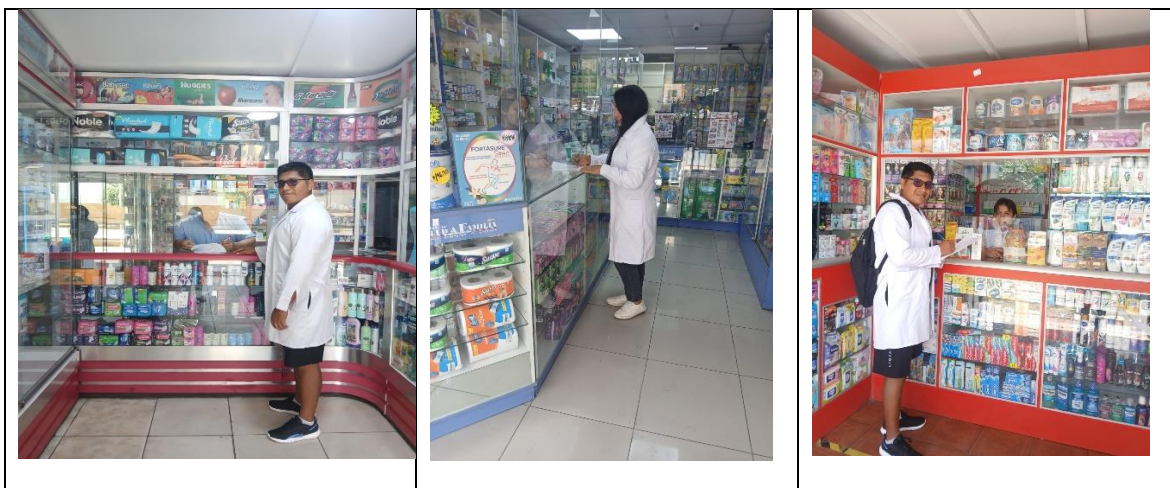


YONY JAIME, ROJAS TICONA
DNI N°:72810309
Fecha: (18/01/1992)

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

En el estudio realizado, se concluye que la carta de presentación no es obligatoria, ya que la investigación se llevó a cabo fuera de instituciones o hospitales, específicamente en diferentes establecimientos farmacéuticos.

Anexo: fotos de evidencia durante las encuestas





Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

**2.TESIS final LAZO ROJAS, AYDE JAIME
ROJAS TICONA.docx**

AUTOR

**LAZO ROJAS, AYDE ROJAS TICONA, YO
NY JAIME**

RECuento DE PALABRAS

15303 Words

RECuento DE CARACTERES

88264 Characters

RECuento DE PÁGINAS

84 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.1MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 13, 2025 6:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 13, 2025 6:01 PM GMT-5

● **18% de similitud general**

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

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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)

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-03-09 Submitted works	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
4	uwiener on 2023-03-08 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-11-25 Submitted works	1%
6	hdl.handle.net Internet	<1%
7	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2023-02-27 Submitted works	<1%