

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



TESIS:

**Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios del
servicio de farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto,
Andahuaylas 2025.**

Para optar el título profesional de:
QUÍMICO FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:
Bach. Mirian Anali LUJAN SULCA

ASESORA:
Dra. Nancy Victoria CASTILLA TORRES

AYACUCHO - PERÚ

2025

A mis padres que con profundo amor, esfuerzo, sacrificio y constante aliento han sido el pilar fundamental en mi formación personal y profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por inculcarme una educación universitaria sólida y los medios necesarios para el desarrollo de esta investigación. Asimismo, a la Facultad de Ciencias de la Salud y a la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, por su compromiso y dedicación con la excelencia académica.

A mi asesora de tesis, Dra. Q.F. Nancy Victoria Castilla Torres, por su orientación, experiencia y amplia trayectoria profesional y sus valiosas observaciones que enriquecieron significativamente el presente trabajo. Su guía constante fue clave para alcanzar los objetivos propuestos. De igual manera agradecer a los miembros del comité evaluador por sus valiosas recomendaciones y por su paciencia durante todo el proceso.

Finalmente, mi agradecimiento especial al Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto de Andahuaylas, por abrirme las puertas y permitirme desarrollar esta investigación en sus instalaciones y facilitar el acceso a la información requerida. A su equipo humano gracias por su disposición, amabilidad y colaboración y a los usuarios que participaron activamente en el estudio, gracias por su colaboración desinteresada.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA TEÓRICA	5
2.1. Marco Referencial	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.1.3. Antecedentes Regionales	11
2.2. Marco Teórico	13
2.2.1. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (MBPD)	13
2.2.2. Satisfacción del Usuario	17
2.3. Marco Conceptual	18
2.3.1. Buenas Drácticas de Dispensación (BPD)	18
2.3.2. Oficina Farmacéutica	19
2.3.3. Usuario Externo.	19
2.4. Marco Ético y Legal	19
2.4.1. Ley N°26842: Ley General de Salud	19
2.4.2. Ley 28173: Ley del trabajo del Químico Farmacéutico del Perú	19
2.4.3. Ley 29459: Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.	20
2.4.4. Decreto Supremo N°014-2011-SA: Reglamento de establecimientos farmacéuticos	20
2.4.5. Resolución Ministerial N°013-2009/MINSA: que aprueba el manual de buenas prácticas de dispensación	20
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	21

3.1. Alcance de Investigación	21
3.2. Diseño de Investigación	21
3.3. Unidad de Análisis	21
3.4. Población del Estudio	21
3.5. Muestra	21
3.6. Criterios de Selección	22
3.6.1. Criterios de Inclusión	22
3.6.2. Criterios de Exclusión	23
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Instrumento	23
3.7.3. Procedimiento Para la Recolección de Datos	24
3.8. Análisis de Datos	25
3.9. Consideraciones Éticas	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	27
4.1. Resultados Descriptivos	28
4.2. Resultado Inferencial	44
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	47
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	55
CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Parámetros de evaluación de BPD	15
Tabla 2.	Características sociodemográficas de los Químicos Farmacéuticos y usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	28
Tabla 3.	Niveles de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	29
Tabla 4.	Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación según dimensiones e ítems evaluados en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas – 2025.	30
Tabla 5.	Satisfacción del usuario según dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	31
Tabla 6.	Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la dimensión área de recepción y validación de recetas de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	34
Tabla 7.	Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la dimensión análisis e interpretación de la receta de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	36
Tabla 8.	Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la preparación y selección de los medicamentos de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	38
Tabla 9.	Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario	

	con el manejo de registros de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	40
Tabla 10.	Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la entrega de productos de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	42
Tabla 11.	Relación de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	44
Tabla 12.	Relación de las áreas de buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	45
Tabla 13.	Prueba de hipótesis general entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	78
Tabla 14.	Prueba de hipótesis específica entre la recepción y validación de recetas con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	79
Tabla 15.	Prueba de hipótesis específica entre el análisis e interpretación de la receta con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	80
Tabla 16.	Prueba de hipótesis específica entre la preparación y selección de los medicamentos con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	81
Tabla 17.	Prueba de hipótesis específica entre el manejo de registros con	

la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025. 82

Tabla 18. Prueba de hipótesis específica entre la entrega de productos con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025. 83

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Niveles de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	32
Figura 2 Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	33

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1. Matriz de consistencia	66
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable: Buenas prácticas de dispensación.	67
Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable: satisfacción del usuario	68
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos para la variable: Buenas prácticas de dispensación	69
Anexo 5. Consentimiento informado	70
Anexo 6. Instrumento de recolección de datos para la variable: Satisfacción del usuario	71
Anexo 7. Niveles de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	72
Anexo 8. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	73
Anexo 9. Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario y las dimensiones de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	74
Anexo 10. Prueba de hipótesis general	78
Anexo 11. Validación del instrumento – Método V de Aiken (Experto evaluador 1)	84
Anexo 12. Validación del instrumento – Método V de Aiken (Experto evaluador 2)	85
Anexo 13. Validación del instrumento – Método V de Aiken (Experto evaluador 3)	86
Anexo 14. Cálculo de validación de instrumento por juicio de experto –	

Método V de Aiken	87
Anexo 15. Confiabilidad del instrumento por el método alfa de Cronbach	89
Anexo 16. Autorización para la recolección de datos y aplicación de instrumento en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.	1

RESUMEN

El presente estudio se planteó como objetivo determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia. La metodología tiene enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental y corte transversal. Se encuestó a 10 Químicos Farmacéuticos para evaluar el cumplimiento de BPD y a 360 usuarios para medir su nivel de satisfacción. Como resultado se evidenció que las buenas prácticas de dispensación se ubicaron predominantemente en nivel alto 61,7% y medio 38,3%, mientras que la satisfacción del usuario fue de nivel medio 99,4%. El análisis inferencial demostró una correlación positiva, baja, estadísticamente significativa entre BPD y satisfacción del usuario ($\rho = 0,223$; $p = 0,001$). Se concluye que, aunque las buenas prácticas de dispensación se cumplen, el impacto percibido por el usuario es menor, por lo tanto, existen otros elementos que intervienen en la satisfacción del usuario como el tiempo de espera, infraestructura y disponibilidad de medicamentos. Por tanto, se sugiere reforzar la calidad de atención durante todo el proceso de la dispensación y que esto sea percibido por el usuario para mejorar el logro de altos niveles de satisfacción.

Palabras clave: Buenas prácticas de dispensación; Satisfacción del usuario; Servicio de farmacia.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between good dispensing practices (GDP) and user satisfaction with pharmacy services. The methodology employs a quantitative approach, at the correlational level, with a non-experimental design and a cross-sectional study. A survey was administered to 10 pharmacists to assess compliance with GDP and to 360 users to measure their level of satisfaction. The results showed that good dispensing practices were predominantly at a high level (61.7%) and a medium level (38.3%), while user satisfaction was at a medium level (99.4%). The inferential analysis revealed a low, statistically significant positive correlation between GDP and user satisfaction ($\rho = 0.223$; $p = 0.001$). It is concluded that, although good dispensing practices are followed, their perceived impact by the user is lower; therefore, there are other factors that influence user satisfaction, such as waiting time, infrastructure, and availability of medications. It is therefore suggested that the quality of care be strengthened throughout the entire dispensing process and that this be perceived by the user to improve the achievement of high levels of satisfaction.

Keywords: Good dispensing practices; User satisfaction; Pharmacy service.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La dispensación de medicamentos constituye una etapa primordial durante el proceso farmacoterapéutico y tiene un impacto directo en el cuidado del usuario, la calidad terapéutica y la satisfacción del usuario. Sin embargo, en el plano mundial, se han identificado múltiples deficiencias en esta práctica. La Organización Mundial de la Salud (OMS) advierte que más del 50% de los medicamentos son prescritos, dispensados o vendidos incorrectamente, mientras que un tercio de la población no cuenta con el acceso a medicamentos esenciales (World Health Organization, 2011). Además, el 50% de los pacientes hace un uso inapropiado de los medicamentos, debido a factores como la baja calidad en la atención, errores de dispensación y una comunicación ineficaz por parte de los profesionales de salud (Otero et al., 2002).

Estudios realizados en diversos países reflejan la magnitud del problema. En Pakistán el 85,8% de quienes expenden medicamentos son vendedores no calificados, mientras que, en la India, el 45% de los medicamentos se dispensan sin receta médica, evidenciando el desconocimiento de las normativas por parte de los farmacéuticos (Hussain & Ibrahim, 2011; Soumya et al., 2016). En Nicaragua, el 80% de los pacientes indican una atención poco cálida y deficiente, esto se debe a que perciben deficiencias en los registros de medicamentos, poca información brindada al usuario, al entorno físico de la farmacia, seguridad, limpieza del local y en relación con la atención farmacéutica (Dávila & Tapia, 2020). En países como Australia, Reino Unido, Estados Unidos, España y Brasil, los errores de dispensación han sido mayoritariamente identificados tanto en farmacias comunitarias como hospitalarias (James et al., 2009).

En América Latina, la falta de acceso a servicios de sanidad ha ayudado a la compra de medicamentos sin prescripción médica. En Colombia, se ha evidenciado que la orientación del servicio farmacéutico responde a intereses comerciales más que a las necesidades del paciente; además, solo el 25% de los usuarios reconoce su derecho a una dispensación adecuada y el 86% de los dispensadores manifiesta que el alto flujo de usuarios dificulta una atención óptima (Castaño, 2017).

En el contexto peruano, el Instituto Nacional de Estadística e Informática reportó que el 52,3% de usuarios adquirió medicinas sin receta médica, impulsados por la automedicación, el uso previo de medicamentos (30,4%) y la percepción de que sus dolencias no eran graves (24,3%). Asimismo, se registraron bajos niveles de satisfacción con los servicios de salud, asociados a una atención deficiente (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014).

En la región de Andahuaylas, estas problemáticas también están presentes. Se evidencia que los usuarios consiguen medicinas con o sin receta médica en los establecimientos de salud, donde se identifica una limitada aplicación de normas de dispensación, escasa empatía del personal, falta de materiales y deficiencias en equipos médicos. Estos factores influyen directamente en la percepción del usuario y podrían desincentivar el uso continuado del servicio (Vásquez & Centeno, 2023).

A pesar de la relevancia de la dispensación como parte integral del servicio farmacéutico, existe escasa evidencia local que explore la relación entre la calidad de la dispensación y la satisfacción del usuario en establecimientos públicos. Esta situación justifica la necesidad de investigar las buenas prácticas de dispensación y su influencia en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, en Andahuaylas, durante el año 2025.

Frente a esta problemática, se plantea la presente investigación: ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas, 2025?

Objetivo general:

Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas, 2025.

Objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la recepción y validación de recetas y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia.
- Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia.
- Determinar la relación entre la preparación y selección de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia.

- Determinar la relación entre el manejo de registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia.
- Determinar la relación entre la entrega de productos e información al usuario y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia.

CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA TEÓRIC

2.1. Marco Referencial

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Bonilla & Chavarria (2023), desarrollaron una investigación titulada “Evaluación del nivel de satisfacción en la dispensación de medicamentos a usuarios con enfermedades crónicas en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel”. Con la finalidad de encontrar la relación entre el grado de satisfacción de los usuarios con enfermedades crónicas respecto al servicio de dispensación de medicamentos, así como evaluar las competencias profesionales del personal farmacéutico. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, aplicada a una muestra de 43 pacientes y 7 farmacéuticos, mediante encuestas virtuales estructuradas con escala de Likert de cinco niveles. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción muy alto (99,16%) por parte de los usuarios respecto al servicio recibido. Del mismo modo, el nivel de competencias profesionales de los químicos farmacéuticos fue elevado (97,47%). Concluyeron que más del 60% de los pacientes encuestados tenían bajo nivel educativo por lo que sugirieron elaborar materiales educativos que permitan facilitar la comprensión a la población.

Nguyen & Nguyen (2022), realizaron el estudio titulado "An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic" en un hospital de Vietnam. Plantearon el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes externos en relación a la calidad del servicio farmacéutico durante la pandemia, utilizaron un enfoque cuantitativo de tipo causal-correlacional y análisis de regresión múltiple, identificaron que la confiabilidad fue la dimensión mejor valorada, mientras que la garantía fue la de menor puntuación. La satisfacción global obtuvo una media de 3,42 (DE = 0,79). Los autores concluyeron que la capacitación del personal en comunicación y la mejora del asesoramiento son claves para optimizar la satisfacción del usuario.

Ferreira et al. (2018), desarrollaron un estudio titulado "Impacto de un modelo de dispensación de medicamentos en una farmacia comunitaria de Goiânia, Goiás, Brasil". El objetivo fue evaluar los efectos de un nuevo modelo de dispensación sobre

el conocimiento de los usuarios, la adherencia terapéutica y su satisfacción. Se empleó un diseño cuantitativo con intervención y medición antes y después. Los resultados evidenciaron que la mitad de los participantes tiene desconocimiento de los medicamentos y un aumento significativo en el nivel conocimiento adecuado ($p < 0,05$). Aunque no hallaron cambios en la adherencia, la satisfacción mejoró notablemente.

Soeiro et al. (2017), en su artículo de investigación desarrollaron el estudio titulado “Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care” traducido a “Satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud brasileña”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios farmacéuticos ofrecidos en el contexto de atención primaria. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, de diseño transversal y descriptivo. La encuesta se aplicó a 8591 usuarios en 272 municipios como parte del proyecto denominado Pesquisa Nacional sobre Acceso, Utilización y Promoción del Uso Racional de Medicamentos (PNAUM). Los resultados revelaron un nivel general alto de satisfacción; no obstante, también identificaron aspectos críticos como la falta de disponibilidad de medicamentos, escasa orientación sobre su uso, dificultades para comprender el etiquetado y tiempos de espera prolongados. La investigación concluye que, a pesar de la valoración positiva, es importante reforzar el proceso de dispensación, principalmente en la comunicación con el usuario.

Bonadiman et al. (2018), realizaron una investigación titulada “Niveles de satisfacción de los usuarios y verificación del conocimiento de los farmacéuticos en establecimientos farmacéuticos públicos del Estado de Espírito Santo, Brasil”, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de farmacias públicas y conocer el grado de comprensión del profesional de salud acerca de la dispensación de medicamentos. El estudio tuvo un enfoque descriptivo el cual fue desarrollado en municipios de la misma región, en el interior del estado de Espírito Santo, de mayo a agosto de 2013. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación de una encuesta. Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la satisfacción del usuario con el tiempo de atención y el tiempo de espera, con una significancia de 5%. Los principales hallazgos fueron una insatisfacción del usuario en un alto nivel y una correlación con el tiempo de espera. Asimismo, la comprensión de los personales de salud del área de farmacia acerca de la dispensación se ordenó como satisfactorio-regular. Los autores concluyeron que era necesario implementar medidas

en la gestión de los servicios farmacéuticos para satisfacer las necesidades de los usuarios en el acto de la dispensación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Julián (2024), en su trabajo de investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario de un hospital público de Trujillo, 2024, se planteó conocer la correlación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario de un hospital público de Trujillo durante los meses de marzo a abril del 2024. Este estudio empleó una metodología aplicada de naturaleza básica y cuantitativa, con un diseño descriptivo, prospectivo, transversal y no experimental de tipo correlacional. La población abarcó a todos aquellos usuarios que recibieron atención farmacéutica en el área de farmacia. Se utilizó una encuesta estructurada en un cuestionario de 20 preguntas basado en la escala de Likert de cinco puntos, que iba de "nunca" (1 punto) a "siempre" (5 puntos). La confiabilidad del instrumento se verificó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor α superior a 0,7 las dos variables. Como resultado mostraron que ambas variables alcanzaron un nivel medio, con un 52,5%. Concluyeron que existe una asociación inmediata y demostrativa entre las buenas prácticas.

Colan (2024), en su trabajo de investigación “Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, Cañete 2024”, se propuso analizar el efecto de las buenas prácticas de dispensación en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico de Cañete, 2024. Este trabajo de investigación fue aplicada, explicativo, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Para obtener la información se utilizó un cuestionario validado por expertos, diseñado en virtud de la satisfacción del usuario y del conocimiento que el usuario tiene sobre las prácticas de dispensación que se aplican. Como resultado el 90% de usuarios reportó un grado de satisfacción alto respecto a la implementación correcta de las buenas prácticas de dispensación. Sin embargo, se demuestra que la inmensa mayoría de los usuarios presentan un grado de satisfacción medio y, además, siete de cada diez usuarios indicaron estar en el nivel intermedio del cumplimiento de las BPD. Mediante un análisis estadístico se concluyó que las BPD tienen una influencia significativa en la satisfacción del usuario y la relación es de 81,2% positiva.

Valdivia (2023), en su trabajo de investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas

privadas, Callao-Perú 2022”, propuso examinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción del cliente. Esta investigación fue básica, probabilística, cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal. La muestra estaba conformada por 200 usuarios. Para obtener los datos de las dos variables de investigación de empleo, se realizó una encuesta que constaba de 2 cuestionarios evaluados en la escala Likert. Este instrumento fue evaluado por expertos y se obtuvo un coeficiente $\alpha=0,922$, lo cual está dentro del intervalo del alfa de Cronbach (0,72 – 0,99). De igual manera, para la variable satisfacción del usuario se logró una confiabilidad y validez de $\alpha=0,915$, también dentro del intervalo mencionado. De acuerdo con la escala de Rho de Spearman, los resultados alcanzados en el estudio indicaron un $rsxy = ,756$, lo que señala una correlación positiva muy intensa entre ambas. A su vez, la correlación fue significativa a nivel estadístico ($tcal = 16,251 > ttab = 1,646$). Llegaron a la conclusión de que hay una relación entre las variables satisfacción del usuario y buenas prácticas de dispensación.

Vela (2022), en su tesis titulada “Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un Hospital de Rioja, 2022”, se propuso evaluar la conexión entre la dispensación de fármacos y lo satisfechos que estaban los usuarios con el servicio de farmacia en el hospital de Rioja, 2022. La investigación fue de naturaleza cuantitativa básica, no experimental, transeccional y correlacional. Se utilizó un cuestionario específico para evaluar tanto el suministro de medicamentos como la satisfacción del usuario externo, aplicado a 172 usuarios seleccionados. Los hallazgos señalaron que el 61 % de los usuarios evaluó el procedimiento de dispensación como "muy bueno" y que el 69,8 % afirmó estar "muy satisfecho" con la atención. Se demostró una conexión positiva, elevada y significativa entre las dos variables al obtener un Rho de 0,823 y una significación bilateral de 0,000. Asimismo, se identificó una relación constante en las cinco dimensiones analizadas de la dispensación, con un grado elevado en la dimensión de información y entrega y un nivel intermedio en las demás dimensiones.

Toribio A. (2022), realizó una investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022” cuyo objetivo fue evaluar la relación existente entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022, el estudio fue no experimental, descriptivo -correlacional, corte transversal.

Para el estudio se empleó una muestra de 150 usuarios, a los cuales se les aplicaron 2 instrumentos de recolección de datos, de 17 y 20 preguntas respectivamente. El resultado obtenido muestra una evaluación relevante entre el cumplimiento de las prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de Spearman de 0,705. Además, se encontraron correlaciones específicas entre la recepción y validación de la receta (0,531); evaluación e interpretación de la prescripción (0,671); preparación y selección de productos (0,641); registro de datos (0,608) y la entrega de productos e información (0,584) en relación con la satisfacción del usuario. Los datos muestran que el 76% de los usuarios percibieron que las prácticas de dispensación son buenas y el 76,3% manifestaron estar muy satisfechos. Concluye con una relación estadísticamente significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario.

Palacios V. & Ordinola R. (2022), publicaron un trabajo de investigación titulada “cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del cliente atendido en la botica pharmalab, Chiclayo, Lambayeque, 2021” con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento sobre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario atendido, empleando un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal; la técnica empleada para obtener datos fue la encuesta y el instrumento utilizado un cuestionario estructurado, estuvo conformada por 28 preguntas aplicadas a una muestra de 250 clientes de la botica Pharmalab en Chiclayo. Los datos obtenidos se analizaron mediante la prueba de chi cuadrado, con un nivel de significancia de 0,05. El resultado obtenido indica que el 72% de los trabajadores validan los datos del paciente, mientras que el 40% del profesional farmacéutico casi siempre analiza e interpreta de forma adecuada las recetas, el 48% del profesional farmacéutico casi siempre brinda información detallada sobre el uso adecuado de los medicamentos, el 92% del profesional farmacéutico casi siempre brinda una atención cuidadosa al paciente y el 68% del personal a veces entrega de forma adecuada los medicamentos recetados. Concluyeron que, hay una relación significativa entre las variables de estudio en la botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque.

Arroyo M. (2021), publicó la investigación titulada “Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021”, con la finalidad de evaluar la asociación entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021. Este

estudio es de enfoque deductivo y cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal. La investigación estaba conformada por 217 usuarios, seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. El resultado obtenido mostró que el 51,6% de los usuarios eran mujeres, el 46,1% se encontraban entre la edad de 31 a 50 años, y el 42,4% estaban casados. En cuanto a la percepción de las BPD, el 66,0% de los usuarios indicaron una adecuada satisfacción, el 53,0% indicó estar muy satisfecho con la dimensión interpretación, preparación y selección del medicamento, y el 46,0% estuvo de acuerdo con la información recibida. Además, el 51,0% se mostró satisfecho la atención brindada por el farmacéutico, el 52,0% con la confianza y apoyo del personal, y el 50,3% de los usuarios con la estimación de la condición por parte del farmacéutico. El estudio concluyó que existe una relación estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre ambas variables. Además, el 87,6% de los usuarios indicaron una satisfacción elevada frente a la atención percibida, y el 78,3% estuvo de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación.

Briceño R. (2020), publicó un trabajo de investigación titulada “Dispensación de medicamentos relacionada con la satisfacción de los usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020”, con finalidad de averiguar la asociación entre la dimensión satisfacción y entrega del medicamento de aquellos usuarios que lo adquieren a través de una receta médica entre los meses de mayo a junio 2020. Corresponde a un estudio descriptivo, corte transversal, correlacional. Como resultado se obtuvo que el 60,1% considera que el acto de dispensación fue excelente. Asimismo, el 68,5% mostraron estar satisfechos con el servicio brindado durante el acto de la dispensación. Concluyen que al brindar un servicio de distribución de medicamentos competente y eficaz mejoraba significativamente la satisfacción de los usuarios, por lo que se obtuvo un valor de correlación positiva de $r = 0,812$.

Cabanillas M. (2020), publicó su trabajo de investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba”, se planteó encontrar una asociación entre la variable BPD y la variable satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia durante el periodo de octubre y noviembre del año 2019, utilizaron una metodología descriptiva, no experimental simple, correlacional. La población estuvo constituida por 1600 usuarios y la muestra fue constituida por 310 usuarios, para obtener los datos utilizaron dos cuestionarios previamente validados en estudios similares, al hallar la asociación

estadística mediante Phi y V de Cramer, se encontró un $p = 0,000$ ($p < 0,05$), indica la existencia de una asociación entre ambas variables de estudio. Concluyó que existe asociación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario.

López N. (2019), en su trabajo de investigación “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia del Hospital de Paíta 2018”, con la finalidad de determinar la correlación del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario externo. El estudio estuvo conformado por 92 usuarios atendidos, la muestra fue representativa y aplicó el método observacional – descriptivo - transversal; se empleó la encuesta como instrumento para la obtención de datos constituida por 30 preguntas que fue realizada al personal del Servicio de Farmacia, otro cuestionario constituido por 15 preguntas fue realizada por el Usuario Externo que frecuenta al establecimiento. Se evidenció que el 71,74% de los usuarios atendidos indican una satisfacción adecuada, el 80,0% del personal encuestado cumple con las buenas prácticas de dispensación. Aplicando la prueba del Chi cuadrado se obtuvo un resultado de 19,2 el cual indica que existe relación significativa entre las variables de estudio.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Ruiz R. (2024), publicó una investigación titulada “Conocimiento y cumplimiento sobre buenas prácticas de dispensación en oficinas farmacéuticas de San Juan Bautista, Ayacucho 2023” cuyo objetivo fue encontrar la relación entre ambas variables en función al conocimiento y cumplimiento del personal que ejercen sus labores en el servicio de farmacia, Ayacucho 2023. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional y transversal, reveló que el 88% de los participantes eran mujeres y el 12% hombres, con una edad predominante entre 20 y 30 años (46%), 75% tienen profesión se técnico en farmacia. En lo referente a la variable cumplimiento de las BPD, el 94% del personal evidenció un alto grado de conocimiento, solo el 6% evidencia un grado de conocimiento medio. Respecto al cumplimiento de las BPD, siempre cumple el 77%, casi siempre 18% y a veces el 5%, asimismo, se evidenció una relación estadísticamente significativa positiva e intermedia entre el nivel de conocimiento y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación ($Rho=0,544$ $p\text{-valor}=0,000$), y las dimensiones de la recepción y validación de la prescripción ($Rho=0,462$ $p\text{-valor}=0,000$) y la entrega de productos e información por el dispensador ($Rho=0,424$ $p\text{-valor}=0,000$). Concluyeron que existe

una correlación positiva entre el grado de conocimiento y el cumplimiento de las BPD realizada por el farmacéutico de San Juan Bautista.

Vásquez A. & Centeno Q. (2023) en su tesis titulado “Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2023”. Tuvo como objetivo identificar el grado de asociación entre la perspectiva del nivel de atención y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia. El estudio es de tipo básico, descriptivo, correlacional, no experimental y de corte transversal, utilizaron el método hipotético deductivo en 354 usuarios. Los resultados mostraron que el 39,6% de usuarios se encuentran entre los 51 a 61 años, el 28,2% se encuentra entre 40 a 50 años y el 14,7% se encuentra entre los 29 a 39 años. Asimismo, el 43,3% de los usuarios conviven, el 73,1% son de sexo femenino y el 26,9% de sexo masculino. En el nivel de instrucción 33,5% corresponde a nivel secundario y el 26,2% al superior no universitario. En cuanto a las ocupaciones se destaca que fueron de comerciante 31,4%, ama de casa el 28,9% y dedicación a labores estatales y 39,7. Concluyeron que existe un grado moderado de relación entre la atención brindada frente a las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad de la satisfacción del usuario. Además, existe un grado alto en la dimensión empatía, mientras que en la dimensión capacidad de respuesta y seguridad se encontró un grado de satisfacción bajo según la perspectiva del usuario atendido en el servicio de farmacia.

Palomino (2022), realizó un trabajo de investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022”, se planteó encontrar una asociación entre la calidad de atención con el grado de satisfacción de los usuarios durante el acto de dispensación. El estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población estudiada comprendió 1200 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 106 usuarios. Como instrumento de medición se empleó el cuestionario Service Performance (SERVPERF), adaptado a las características de la población. Como resultado reveló que el 54,7% de los usuarios perciben una atención media, mientras que el 40,6% se encuentran medianamente satisfechos, el 8,5% de los usuarios indicaron estar insatisfechos y solo el 5,7% indican estar satisfechos con la atención percibida. Además, se valoró la calidad de atención como baja en un 25,4%, y el 19,9% como alta, con distintos niveles de satisfacción en cada categoría. La

investigación concluyó con una valoración positiva media ($Rho = 0.641$, $p < 0,05$) entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en el servicio farmacéutico.

Chiquillan (2022), en su trabajo de investigación titulada “Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021” se planteó describir la relación existente entre la variable dispensación de medicamentos con la variable satisfacción del usuario. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Emplearon encuestas que fueron aplicadas a 70 usuarios que fueron atendidos en el servicio de farmacia. Como resultado obtuvieron que el 92,9% de los usuarios calificó la dispensación como buena, mientras que la satisfacción fue buena en un 94,3%. El coeficiente de evaluación de Spearman indicó una relación significativa (0,524) entre dispensación y satisfacción, especialmente en dimensiones como confiabilidad, empatía y seguridad, con valores entre 0,478 y 0,503.

Quispe & Zevallos (2022), desarrollaron una investigación titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en la Botica Farmacom C&G, Andahuaylas, Apurímac”. El objetivo fue evaluar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario referente al acto de dispensación en una botica privada. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, y se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 92 usuarios. Como resultado indicaron que el 56,5 % de usuarios calificó la calidad del servicio como excelente, mientras que el 43,5 % la consideró buena. Además, se halló una relación significativa entre la calidad percibida y el nivel de satisfacción del usuario ($p < 0,05$), evidenciando que existe algunos factores como el trato del personal, la disponibilidad de medicamentos y el tiempo de atención que influyen en una experiencia satisfactoria en servicios farmacéuticos comunitarios.

2.2. Marco Teórico

En esta sección, se muestran las variables de estudio juntamente con cada dimensión de estudio. Para el mejor la comprensión de la medición de ambas variables de estudio (véase Anexos 1 y 2).

2.2.1. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (MBPD)

El MBPD son procedimientos técnicos y normativos direccionados a fortalecer la entrega segura, eficaz y responsable de medicamentos al usuario. Estos procesos aseguran una entrega adecuada del medicamento en la dosis y cantidad prescrita. Estos

procedimientos deben ejercerse de forma adecuada y en concordancia con la normativa relacionada con la atención farmacéutica, respetando el derecho de confidencialidad (Ministerio de Salud, 2022).

a. Finalidad del Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (MBPD)

La finalidad de las MBPD es favorecer a la mejora de la salud pública mediante una dispensación adecuada, segura y efectiva en los establecimientos farmacéuticos a nivel nacional, garantizando así el acceso responsable al tratamiento farmacológico (Ministerio de Salud, 2009)

b. Objetivos de Buenas Prácticas de Dispensación (MBPD)

Entre los principales objetivos del Manual de Buenas Prácticas de Dispensación se encuentran (Ministerio de Salud, 2009)

- Asegurar el cumplimiento de la prescripción médica.
- Proporcionar a los usuarios una orientación detallada para el empleo adecuado y seguro del medicamento.
- Facilitar el seguimiento farmacoterapéutico de los usuarios según criterios específicos.
- Detectar y contribuir con la resolución de los RAMs.
- Fortalecer la coordinación y comunicación entre los profesionales de salud.

c. Proceso de Dispensación

Comprende aquellas actividades ejecutadas por el profesional químico farmacéutico, desde el acto de recepción y validación de la prescripción médica hasta la preparación, registro y entrega del medicamento al usuario final, incluyendo la explicación detallada para el uso adecuado, lo que permite fortalecer la seguridad del usuario, mejorando su adherencia terapéutica y elevando el nivel de confianza en los servicios de salud (Ministerio de Salud, 2009).

d. Parámetros de Evaluación Buenas Prácticas De Dispensación

Estos parámetros de evaluación de las BPD permiten medir la seguridad, calidad, eficacia y legalidad en el acto de dispensación del medicamento al usuario en el tiempo oportuno (Ministerio de Salud, 2022), los cuales se describen a continuación:

Tabla 1.

Parámetros de evaluación de BPD

Parámetros	Definición	Características
Recepción y validación de la prescripción	Proceso mediante el cual el Químico Farmacéutico verifica que la receta médica sea clara, completa y válida antes de la dispensación del medicamento.	• Verificación de la identidad del médico y del usuario. • Confirmación del nombre del medicamento, dosis y forma farmacéutica. • Revisión de la duración del tratamiento. • Validación de la firma y fecha de la receta médica. • Prevención de errores de dispensación.
Análisis e interpretación de la prescripción	Evaluación técnica y farmacológica de la receta médica para asegurar la pertinencia, seguridad y efectividad del tratamiento indicado.	• Revisión de abreviaturas y dosis prescritas. • Cálculo exacto de la cantidad de medicamento. • Identificación de interacciones medicamentosas. • Detección de duplicidades terapéuticas. • Propuesta de alternativas terapéuticas equivalentes.
Preparación y selección de medicamentos para su entrega	Actividad orientada a garantizar que el medicamento dispensado corresponda correctamente a la prescripción médica y cumpla condiciones adecuadas de calidad y seguridad.	• Verificación del medicamento según la receta médica. • Revisión de etiquetas y concentraciones. • Primero en entrar, primero en salir, en inglés First In, First Out (FIFO): • Primero en vencer, primero en salir, en inglés First Expired, First Out (FEFO) • Control de fecha de vencimiento y número de lote. • Inspección del estado físico del envase.
Registros	Documentación oficial utilizada para garantizar la trazabilidad, control y transparencia en el manejo de medicamentos dentro del establecimiento farmacéutico.	• Registro en libros oficiales: recetas, psicotrópicos, estupefacientes y ocurrencias. • Responsabilidad del director técnico. • Actualización permanente de la información. • Disponibilidad para supervisión de autoridades competentes. • Garantía de cumplimiento normativo y seguridad del paciente.
Entrega de productos e información por el dispensador	Proceso mediante el cual el químico farmacéutico entrega el medicamento y proporciona orientación necesaria para su uso adecuado y seguro.	• Información sobre dosis y vía de administración. • Orientación sobre reacciones adversas a medicamentos (RAMs). • Advertencia de interacciones medicamentosas. • Recomendaciones de conservación del medicamento. • Promoción de adherencia terapéutica y seguridad del paciente.

Nota: Adaptado del Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (Ministerio de Salud, 2022)

e. Del entorno Para e Proceso de Dispensación

Un entorno adecuado permite lograr una atención efectiva, adecuada y fijada en el usuario, es necesario contar con un espacio físico limpio, ordenado y funcional, que permita tanto la confidencialidad como la fluidez en la atención. Este entorno debe ser lo suficientemente amplio para facilitar el desplazamiento del personal Farmacéutico, garantizar una correcta manipulación de los productos y asegurar que cada usuario reciba un servicio preciso y personalizado (Ministerio de Salud, 2022).

- **El ambiente físico:** en un establecimiento farmacéutico, contar con un espacio físico es fundamental para garantizar un proceso de dispensación seguro y eficiente. Este entorno debe estar limpio, organizado y protegido del polvo y la suciedad, a fin de facilitar tanto la preparación como la entrega correcta de los medicamentos (Ministerio de Salud, 2022).
- **Estanterías y superficies utilizadas durante la dispensación:** el área de dispensación de medicamentos debe mantenerse ordenada, limpia y segura, con procedimientos de limpieza regular que incluyan estantes, suelos y superficies de trabajo. Un entorno adecuadamente higienizado no solo previene la contaminación de los productos, sino que también facilita el desplazamiento del personal, contribuyendo a una atención más eficiente y de mayor calidad para el usuario (Ministerio de Salud, 2022) .
- **Medicamentos, equipos y materiales de envasado:** los medicamentos deben estar organizados alfabéticamente en estantes debidamente rotulados, lo que facilita su ubicación y reduce errores durante la dispensación. Es fundamental garantizar condiciones adecuadas de conservación, mediante el control de temperatura, luz y humedad, a fin de preservar la calidad, estabilidad y efectividad de los productos farmacéuticos (Ministerio de Salud, 2022).

f. Del personal

El personal de los establecimientos farmacéuticos debe estar debidamente identificado, mantener una higiene personal adecuada y utilizar el uniforme correspondiente, como parte de las normas establecidas para asegurar una atención segura y profesional. El Químico Farmacéutico se encarga directamente sobre la selección y dispensación de medicamentos, brindando orientación clara y precisa a los usuarios para fomentar la adherencia terapéutica. Además, supervisa y capacita al

personal auxiliar con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las normativas sanitarias vigentes (Ministerio de Salud, 2022).

g. De la documentación

Todos los establecimientos farmacéuticos que realizan actividades de dispensación deben contar con documentación técnica debidamente foliada, actualizada y disponible en todo momento para fines de inspección. Entre los registros obligatorios se encuentran el libro de recetas, libro de control de estupefacientes y psicotrópicos, y libro de ocurrencias. Estos documentos permiten garantizar la trazabilidad de las operaciones y hacer cumplir la normativa sanitaria vigente (Ministerio de Salud, 2022).

2.2.2. Satisfacción del Usuario

Se entiende como el resultado de la diferenciación entre la perspectiva que recibirá el usuario con respecto a la experiencia real percibida durante la atención recibida. Esta percepción influye de manera directa en la confianza hacia el sistema de salud, la continuidad del tratamiento y la adherencia terapéutica. A su vez la satisfacción del usuario refleja tanto la calidad técnica del proceso de dispensación como el trato humano ofrecido por el personal de salud (Castaño, 2017b; Palomino, 2022).

h. Modelo Service Quality (SERVQUAL)

Fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry para evaluar la satisfacción a partir de 5 dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este modelo, adaptado al entorno farmacéutico, permite valorar la calidad del servicio desde la percepción del usuario, incorporando aspectos técnicos y emocionales (Palomino, 2022; Parasuraman et al., 1988)

Criterios de Medida de la Satisfacción del Usuario

- **Fiabilidad:** es la capacidad del servicio para brindar lo prometido de forma precisa, responsable y sin errores. Permite que el usuario final adquiera el medicamento correcto, dosis indicada, y una atención coherente a lo largo del tiempo. Una dispensación coherente y sin fallas aumenta la confianza del usuario hacia el profesional y la institución (Palomino, 2022; Parasuraman et al., 1988).

- **Capacidad de respuesta:** esta dimensión está relacionada con la destreza del personal para apoyar a los usuarios y brindar un servicio rápido, seguro y eficaz. En el ámbito farmacéutico, se refleja en la agilidad para atender a los pacientes, resolver dudas y entregar medicamentos sin demoras excesivas. La rapidez y disposición del personal impactan adecuadamente en la percepción de eficiencia del servicio (Vela, 2022).
- **Seguridad:** es el nivel de tranquilidad que siente el usuario sobre la atención recibida por parte del profesional farmacéutico. En farmacias, se expresa a través del conocimiento técnico del personal, la información brindada, la correcta validación de recetas y el cumplimiento de normas sanitarias. Un ambiente limpio, organizado y profesional también transmite seguridad al usuario (Vela, 2022).
- **Empatía:** la empatía se relaciona con la capacidad del personal para brindar atención personalizada, demostrar interés genuino por el bienestar del paciente y comunicarse con claridad y amabilidad. En servicios de salud, esta dimensión cobra especial importancia, ya que el usuario muchas veces se encuentra en una situación de vulnerabilidad o malestar físico (Vela, 2022).
- **Elementos tangibles:** incluye las condiciones físicas del entorno donde se brinda el servicio: infraestructura, limpieza, orden, señalización, materiales, presentación del personal y disponibilidad de mobiliario. En el área de farmacia, un entorno limpio y bien equipado refuerza la percepción de calidad y profesionalismo, y genera mayor confianza en el usuario vigente Ministerio de Salud, 2022).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Buenas Prácticas de Dispensación (BPD)

Las BPD son el conjunto de acciones normadas que guían el proceso técnico y humano de la entrega de medicamentos. Involucran la revisión de la receta, la validación de datos, el análisis terapéutico, la adecuada selección y entrega del fármaco, así como el acompañamiento informativo al usuario. Estas prácticas promueven un servicio seguro, eficaz y confiable, donde el usuario es escuchado, informado y atendido con responsabilidad y respeto (*Resolución Ministerial N° 554-2022-MINSA.pdf*, s. f.).

2.3.2. Oficina Farmacéutica

Es el establecimiento autorizado donde se desarrollan actividades relacionadas con la atención farmacéutica, incluyendo la dispensación, orientación al usuario y control de productos farmacéuticos. Su finalidad es garantizar el acceso seguro, eficaz y responsable a los medicamentos, bajo la supervisión directa de un Químico Farmacéutico. Este espacio no solo cumple una función técnica, sino también social, al ser el punto de contacto entre el usuario y el profesional (*Resolución Ministerial N° 554-2022-MINSA.pdf*, s. f.).

2.3.3. Usuario Externo.

Es toda aquella persona que acude a un establecimiento de salud en calidad de paciente ambulatorio, es decir, sin necesidad de hospitalización. En el contexto del servicio de farmacia, se refiere a quienes reciben atención en la dispensación de medicamentos luego de una consulta médica u otro procedimiento externo. Este usuario es el destinatario directo de las buenas prácticas de dispensación y su percepción del servicio es importante para determinar la calidad de la atención (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014).

2.4. Marco Ético y Legal

2.4.1. Ley N°26842: Ley General de Salud

Esta ley establece un conjunto de normativas y directrices en materia de salud que deben ser observadas tanto por los profesionales de la salud como por los establecimientos de salud, con el propósito de salvar el bienestar de los usuarios. Además, dispone que el Estado es responsable de supervisar, proteger, atender y proporcionar servicios de salud de calidad a la población. Esta ley, de carácter público, tiene aplicación a nivel nacional (Ministerio de Salud, s. f.).

2.4.2. Ley 28173: Ley del trabajo del Químico Farmacéutico del Perú

El Ministerio de Salud (MINSA) aprobó el Reglamento de la Ley N° 28173, referente al trabajo profesional del Químico Farmacéutico en Perú, el cual establece que este profesional titulado y colegiado tiene la facultad de desempeñarse tanto en el sector público como privado. Su principal misión es satisfacer las necesidades de los usuarios, proporcionando servicios de dispensación adecuada y detallada sobre el uso, administración, dosis, reacciones adversas y conservación de los medicamentos (Ministerio de Salud, 2006).

2.4.3. Ley 29459: Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios

La Ley 29459 establece un marco normativo que regula los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios destinados al uso humano. Su propósito es asegurar el acceso oportuno, igualitario y de calidad a los servicios de salud, abarcando tanto la prevención, diagnóstico, tratamiento como otros fines médicos. Además, regula la actividad de las personas o entidades involucradas en la fabricación, importación, exportación, comercialización, distribución, promoción y uso final de los productos farmacéuticos, garantizando su manejo adecuado (Congreso de la República, 2009).

2.4.4. Decreto Supremo N°014-2011-SA: Reglamento de establecimientos farmacéuticos

Este decreto establece las condiciones técnicas y sanitarias que debe cumplir un establecimiento que fabrica, importa, exporta, almacena, comercializa, distribuye, dispensa o expende productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para su funcionamiento (Ministerio de Salud, 2011).

2.4.5. Resolución Ministerial N°013-2009/MINSA: que aprueba el Manual de buenas prácticas de dispensación

El MBPD es un compendio normativo que establece pautas rigurosas para el uso seguro y eficiente de los medicamentos, definiendo criterios, metodologías y requisitos fundamentales conforme al Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos (Decreto Supremo N° 021-2001-SA). Su propósito es mejorar la salud pública mediante la dispensación adecuada y eficaz de medicamentos en establecimientos farmacéuticos públicos y privados. Este manual garantiza que los usuarios reciban el medicamento adecuado en la dosis y cantidad correcta, acompañado de la información sobre el uso y conservación en las condiciones óptimas de calidad, promoviendo así un servicio de excelencia y respeto a los derechos del usuario (Ministerio de Salud, 2009).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Alcance de Investigación

3.1.1. **Enfoque:** Cuantitativo (Hernández & Fernández, 2014).

3.1.2. **Tipo:** Básica (Hernández & Fernández, 2014).

3.1.3. **Nivel:** Descriptivo – Correlacional (Hernández & Fernández, 2014).

3.2. Diseño de Investigación

No experimental (Hernández & Fernández, 2014).

3.3. Unidad de Análisis

- **Para la satisfacción:** un usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional “Hugo Pece Pescetto”, Andahuaylas 2025.
- **Para valorar las buenas prácticas de dispensación:** un Químico Farmacéutico que labora en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional “Hugo Pece Pescetto”, Andahuaylas 2025.

3.4. Población del Estudio

- **Para la satisfacción:** un total de 5586 usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional “Hugo Pece Pescetto”, Andahuaylas 2025.
- **Para buenas prácticas de dispensación:** 10 Químicos Farmacéuticos que atendieron en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional “Hugo Pece Pescetto”, Andahuaylas 2025.

3.5. Muestra

Tipo de Muestreo

- **Para la satisfacción:** para la encuesta a los usuarios, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple (MAS), seleccionando 360 usuarios atendidos durante los meses de marzo a mayo del año 2025 en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional “Hugo Pece Pescetto”, de una población estimada de 5586 usuarios (Hernández & Fernández, 2014).

- **Para buenas prácticas de dispensación:** para la encuesta sobre las buenas prácticas de dispensación se aplicó a los Químicos Farmacéuticos, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los profesionales que laboran de forma permanente en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional “Hugo Pece Pescetto”, Andahuaylas 2025.

Tamaño de Muestra

- **Para satisfacción:** se consideró 360 usuarios, que fue calculado por medio de la fórmula para poblaciones finitas, considerando un total de 5586 usuarios atendidos durante los meses de marzo a mayo durante el año 2025. Se obtuvo una muestra representativa de 360 usuarios atendidos.
- **Para buenas prácticas de dispensación:** se consideró una muestra de 10 Químicos Farmacéuticos, seleccionados por conveniencia, quienes laboraron de forma permanente durante el periodo de estudio y aceptaron participar en la investigación.

Cálculo del Tamaño de Muestra para la Satisfacción del Usuario

El tamaño de muestra para la satisfacción de los usuarios se calculó aplicando la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

- N: Tamaño de la población
- Z: Nivel de confianza
- p: Probabilidad de éxito
- q: Probabilidad de fracaso
- d: Precisión (error máximo admisible, en proporción)

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y 5% de margen de error. Además, considerando que la población es 5586 usuarios atendidos, se tiene:

$$n = \frac{5586 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (5586 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 360$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 360 usuarios.

3.6. Criterios de selección

3.6.1. Criterios de Inclusión

Para Satisfacción:

- Usuarios que aceptan realizar las encuestas del estudio.

- Usuarios que son atendidos por el profesional Químico Farmacéutico de la oficina farmacéutica.
- Usuarios mayores de 18 años.

Para Buenas Prácticas de Dispensación:

- Químicos Farmacéuticos que laboraron permanentemente entre los meses de marzo a mayo en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional “Hugo Pece Pescetto”, Andahuaylas 2025.
- Químicos Farmacéuticos que brindaron su consentimiento informado para participar durante todo el estudio.

3.6.2. Criterios de Exclusión

Para satisfacción:

- Usuarios que presentan dificultades para comprender la encuesta.
- Encuestas llenadas de forma inconclusa o incorrecta.

Para buenas Prácticas de Dispensación:

- Químicos Farmacéuticos que laboran en otras áreas del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.
- Químicos Farmacéuticos que no laboraron de forma permanente durante los meses de marzo a mayo en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnica

La técnica empleada en la presente investigación es:

- **Para Satisfacción:** encuesta
- **Para buenas Prácticas de Dispensación:** encuesta

3.7.2. Instrumento

- **Para la Satisfacción:**

Cuestionario Estructurado: aplicado para valorar la satisfacción de los usuarios atendidos en servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025, y consta de 5 dimensiones y 20 ítems. Se asignaron valores numéricos a respuestas subjetivas mediante la Escala Likert con la siguiente codificación: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre, 5: siempre. El instrumento fue validado mediante juicio de expertos y para su análisis de empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con la finalidad de determinar la relación

entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario.

- **Para las Buenas Prácticas de Dispensación:**

Cuestionario Estructurado: aplicado para valorar las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025, y consta de 5 dimensiones y 20 ítems. Se asignaron valores numéricos a respuestas subjetivas mediante la Escala Likert con la siguiente codificación: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre, 5: siempre. El instrumento fue validado mediante juicio de expertos y para su análisis de empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con la finalidad de encontrar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario.

Validación de Instrumento

El instrumento para la recolección de datos fue validado por juicio de expertos y se obtuvo un coeficiente de V de Aiken de 1, considerado como validez muy buena (Anexo 10).

Confiabilidad del Instrumento

Se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento mediante la fórmula de Alfa de Cronbach, con el que se obtuvo un valor de 0,8 considerado como excelente confiabilidad (Anexo 14).

3.7.3. Procedimiento Para la Recolección de Datos

Para satisfacción del Usuario:

- Se solicitó la autorización respectiva para la aplicación de la recolección de datos al director del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.
- La recolección de datos se realizó de manera presencial.
- Se solicitó a los usuarios participar con el desarrollo del cuestionario, previa firma de consentimiento informado, brindándole la opción de retirarse del estudio cuando lo considere necesario.
- Se aplicó el instrumento a los usuarios previa explicación detallada de los objetivos y el propósito de la investigación, el cual tuvo una duración de 20 minutos.

Para Buenas Prácticas de Dispensación

- Se solicitó la autorización respectiva para la aplicación de la recolección de datos al director del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas

2025.

- La recolección de datos se realizó de manera presencial.
- Se solicitó al profesional Químico Farmacéutico participar con el desarrollo del cuestionario, previa firma de consentimiento informado, brindándole la opción de retirarse del estudio cuando lo considere necesario.
- Se aplicó el instrumento al profesional Químico Farmacéutico previa explicación detallada de los objetivos y el propósito de la investigación, el cual tuvo una duración de 20 minutos.

3.8. Análisis de Datos

Los datos se analizaron con el paquete estadístico SPSS versión 26. Para determinar la relación entre las variables de estudio, se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman.

Estadística Descriptiva

Para el análisis descriptivo se emplearon frecuencias absolutas, porcentajes y medidas de tendencia central y dispersión para describir los niveles de las variables de estudio: buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario, tanto de manera global como por dimensiones, presentándose los resultados mediante tablas y figuras.

Estadística Inferencial

Previo al análisis inferencial, se verificó la confiabilidad de los instrumentos utilizados para medir las variables de estudio: buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario. Dado que ambos instrumentos estuvieron conformados por ítems en escala tipo Likert, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de $\alpha = 0,80$, lo cual evidencia una confiabilidad alta y respalda la consistencia interna de los instrumentos aplicados en la población estudiada ($n=360$) (véase Anexo 14).

Posteriormente, para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas, se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, debido a la naturaleza ordinal de los datos y a que se buscó determinar el grado de asociación entre ambas variables. Se trabajó con un nivel de significancia estadística de $\alpha = 0,05$ ($p < 0,05$).

En la hipótesis general, se determinó la relación entre el puntaje total de las BPD y el puntaje total de la satisfacción del usuario, obteniéndose una correlación positiva débil ($\rho = 0,223$; $p = 0,001$), lo que evidencia asociación entre ambas

variables. Para las hipótesis específicas, se evaluó la relación entre las dimensiones de BPD y la satisfacción del usuario. Se obtuvo relación significativa para el área de recepción y validación de la receta ($\rho = 0,108$; $p = 0,041$) y para la entrega de productos ($\rho = 0,106$; $p = 0,045$), evidenciando asociación positiva muy débil pero significativa. En cambio, las dimensiones análisis e interpretación de la receta ($\rho = 0,084$; $p = 0,111$), preparación y selección de medicamentos ($\rho = -0,004$; $p = 0,934$) y manejo de registros ($\rho = 0,011$; $p = 0,836$) no mostraron asociación estadísticamente significativa ($p > 0,05$).

Los resultados se interpretaron en función del coeficiente de correlación (ρ) y su significancia (p -valor), considerándose relación estadísticamente significativa cuando $p < 0,05$ y no significativa cuando $p > 0,05$.

Baremación

Es el proceso por el cual se establecen valores numéricos a variables cualitativas, con la finalidad de convertir los resultados obtenidos en datos medibles, facilitando su procesamiento y su posterior análisis estadístico (Perdomo & Morales, 2022). En el estudio, las variables “Buenas Prácticas de Dispensación” y “Satisfacción del usuario” se baremó mediante la escala Likert, asignando la siguiente codificación: 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre, 5.

3.9. Consideraciones Éticas

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo previa autorización correspondiente del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas, para el empleo de los instrumentos en el servicio de farmacia. Además, se recabó el consentimiento informado, confidencial y anónima de cada uno de los participantes, puntualizando que su participación fue voluntaria y que podían retirarse en cualquier momento. Para la elaboración del trabajo de investigación se respetó la autoría de las referencias analizadas en el presente estudio.

La presente investigación se desarrolló previa aprobación del Comité de ética de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, fundamentándose en los criterios éticos de la declaración de Helsinki y la conducta responsable de investigación (CRI).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Tabla 2.

Características sociodemográficas de los Químicos Farmacéuticos y usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Características	n (%)
Químicos Farmacéuticos	n=10
Cargo	
Químico farmacéutico	10 (100,0)
Sexo	
Masculino	7 (70,0)
Femenino	3 (30,0)
Capacitaciones en dispensación	
Si	10 (100,0)
No	
Años de experiencia	
0-1	0 (0,0)
2-5	4 (40,0)
6-10	6 (60,0)
Turno habitual	
Mañana	3 (30,0)
Tarde	2 (20,0)
Rotativo	5 (50,0)
Usuarios	n=360
Sexo	
Masculino	175 (48,6)
Femenino	185 (51,4)
Edad	
18-29	130 (36,1)
30-44	150 (41,7)
45-59	80 (22,2)
Procedencia	
Urbano	250 (69,4)
Rural	110 (30,6)
Seguro	
SIS	260 (72,2)
EsSalud	70 (19,4)
Particular	30 (8,3)
Nivel de instrucción	
Primaria	70 (19,4)
Secundaria	180 (50,0)
Superior	110 (30,6)
Tiempo de espera	
2-5min	150 (41,7)
5-8min	140 (38,9)
8-12min	70 (19,4)

Tabla 3.

Niveles de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Niveles	n (%)
	n=360
Buenas prácticas de dispensación	
Bajo	0 (0,0)
Medio	138 (38,3)
Alto	222 (61,7)
Satisfacción del usuario	
Bajo	0 (0,0)
Medio	358 (99,4)
Alto	2 (0,6)

Tabla 4.

Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación según dimensiones e ítems evaluados en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas – 2025.

Buenas prácticas de dispensación	Escala de cumplimiento				
	Nunca n (%)	Casi Nunca n (%)	A veces n (%)	Casi Siempre n (%)	Siempre n (%)
Recepción y validación de recetas					
1. ¿Durante la dispensación de medicamentos el Químico Farmacéutico pide la receta médica de manera adecuada?	0 (0,0)	0 (0,0)	55 (15,3)	202 (56,1)	103 (28,6)
2. ¿El Químico Farmacéutico verifica que la receta médica cuente con los datos como nombre, diagnóstico, DCI, edad, posología y fecha?	0 (0,0)	10 (2,8)	91 (25,3)	194 (53,9)	65 (18,1)
3. ¿El Químico Farmacéutico comprueba si la receta médica cuenta con los datos y el sello del médico?	0 (0,0)	4 (1,1)	83 (23,1)	195 (54,2)	78 (21,7)
4. ¿El Químico Farmacéutico verifica la legalidad de la receta antes de entregar el medicamento al paciente?	26 (7,2)	31 (8,6)	114 (31,7)	147 (40,8)	42 (11,7)
5. ¿El Químico Farmacéutico verifica el nombre del medicamento, concentración, forma farmacéutica y dosificación del medicamento?	0 (0,0)	4 (1,1)	120 (33,3)	153 (42,5)	83 (23,1)
Análisis e interpretación de la receta					
6. ¿El Químico Farmacéutico logra analizar e interpretar la receta médica de manera correcta?	0 (0,0)	2 (0,6)	34 (9,4)	155 (43,1)	169 (46,9)
7. ¿La lectura de la receta médica fue rápida y sin presentar ningún inconveniente?	0 (0,0)	4 (1,1)	80 (22,2)	132 (36,7)	144 (40,0)
8. ¿El Químico Farmacéutico no recurre a otro personal para la lectura y el análisis de la receta médica?	0 (0,0)	4 (1,1)	74 (20,6)	154 (42,8)	128 (35,6)
9. ¿El Químico Farmacéutico brinda información de otros medicamentos alternativos que contienen el mismo principio activo?	36 (10,0)	80 (22,2)	156 (43,3)	58 (16,1)	30 (8,3)
Preparación y selección de los medicamentos					
10. ¿El Químico Farmacéutico tiene cuidado de no equivocarse al momento de identificar los medicamentos?	0 (0,0)	4 (1,1)	51 (14,2)	211 (58,6)	94 (26,1)
11. ¿El Químico Farmacéutico verifica el registro sanitario y la fecha de vencimiento de los medicamentos que serán entregados?	11 (3,1)	118 (32,8)	165 (45,8)	56 (15,6)	10 (2,8)
12. ¿El Químico Farmacéutico verifica que los medicamentos se encuentren en óptimas condiciones?	62 (17,2)	106 (29,4)	157 (43,6)	32 (8,9)	3 (0,8)
13. ¿El Químico Farmacéutico antes de entregar el medicamento verifica que tenga el aspecto adecuado y que el envase primario y secundario se encuentren en buenas condiciones y presenten el rotulado correcto?	80 (22,2)	109 (30,3)	119 (33,1)	45 (12,5)	7 (1,9)
14. ¿El Químico Farmacéutico prepara los medicamentos en un tiempo oportuno?	0 (0,0)	7 (1,9)	74 (20,6)	178 (49,4)	101 (28,1)
Manejo de registros					
15. ¿El profesional Químico Farmacéutico realiza un registro adicional y entendible de todos los medicamentos que entrega al paciente?	9(2,5)	30(8,3)	72(20,0)	116(32,2)	133(36,9)
Entrega de productos					
16. ¿El Químico Farmacéutico informa al paciente sobre la frecuencia, duración del tratamiento y la vía de administración de los medicamentos?	0 (0,0)	0 (0,0)	11 (3,1)	164 (45,6)	185 (51,4)
17. ¿El Químico Farmacéutico orienta la manera correcta de tomar los medicamentos en relación a los alimentos y en relación a otros medicamentos?	0 (0,0)	1 (0,3)	22 (6,1)	181 (50,3)	156 (43,3)
18. ¿El Químico Farmacéutico domina la información de los medicamentos con seguridad y conocimiento?	0 (0,0)	0 (0,0)	42 (11,7)	180 (50,0)	138 (38,3)
19. ¿El Químico Farmacéutico resuelve sus dudas en cuanto al uso y aplicación de manera adecuada de los medicamentos?	0 (0,0)	2 (0,6)	32 (8,9)	183 (50,8)	143 (39,7)
20. ¿El Químico Farmacéutico brinda información correcta y precisa de la forma de conservación y protección de los medicamentos?	223 (61,9)	44 (12,2)	70 (19,4)	17 (4,7)	6 (1,7)

Tabla 5.*Satisfacción del usuario según dimensiones en el servicio de farmacia del Hospital**Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.*

Satisfacción del usuario		Escala de satisfacción				
		Nunca n (%)	Casi Nunca n (%)	A veces n (%)	Casi Siempre n (%)	Siempre n (%)
Fiabilidad						
1.	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio durante todo el proceso?	6(1,7)	32 (8,9)	213 (59,2)	101 (28,1)	8 (2,2)
2.	¿Usted ha sido atendido de acuerdo al horario establecido en el establecimiento de salud?	0 (0,0)	21 (5,8)	159 (44,2)	168 (46,7)	12 (3,3)
3.	¿Cuándo usted presenta algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlo?	14 (3,9)	42 (11,7)	179 (49,7)	122 (33,9)	3 (0,8)
4.	¿usted considera valido la información que le brindo el químico farmacéutico respecto a su tratamiento?	27 (7,5)	44 (12,2)	229 (63,6)	49 (13,6)	11 (3,1)
5.	¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?	7 (1,9)	49 (13,6)	217 (60,3)	73 (20,3)	17 (3,9)
Sensibilidad						
6.	¿La comunicación con el farmacéutico fue adecuado?	7 (1,9)	59 (16,4)	130 (36,1)	123 (34,2)	41 (11,4)
7.	¿El farmacéutico tiene buena predisposición al atender?	15 (4,2)	79 (21,9)	160 (44,4)	74 (20,6)	32 (8,9)
Seguridad						
8.	¿La atención fue rápida y eficaz?	6 (1,7)	39 (10,8)	155 (43,1)	121 (33,6)	39 (10,8)
9.	¿Durante la atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?	12 (3,3)	39 (10,8)	180 (50,0)	99 (27,5)	30 (8,3)
10.	¿El farmacéutico que le atendió, le inspiro confianza?	2 (0,6)	45 (12,5)	186 (51,7)	105 (29,2)	22 (6,1)
11.	¿El farmacéutico, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?	11 (3,1)	42 (11,7)	203 (56,4)	82 (22,8)	22 (6,1)
Empatía						
12.	¿El farmacéutico le brindo el tiempo necesario para la atención?	4 (1,1)	33 (9,2)	126 (35,0)	160 (44,4)	37 (10,3)
13.	¿El Químico farmacéutico le atendió con respeto, amabilidad y paciencia?	12 (3,3)	34 (9,4)	155 (43,1)	121 (33,6)	38 (10,6)
14.	¿Usted recibió una explicación detallada por parte del profesional sobre los medicamentos y los cuidados para su salud?	7 (1,9)	35 (9,7)	174 (48,3)	107 (29,7)	37 (10,3)
15.	¿El químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	9 (2,5)	53 (14,7)	153 (42,5)	107 (29,7)	38 (10,6)
Elementos tangibles						
16.	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	6 (1,7)	13 (3,6)	110 (30,6)	185 (51,4)	46 (12,8)
17.	¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?	0 (0,0)	10 (2,8)	115 (31,9)	186 (51,7)	49 (13,6)
18.	¿El establecimiento farmacéutico conto con los materiales necesarios para su adecuada atención?	5 (1,4)	8 (2,2)	130 (36,1)	163 (45,3)	54 (15,0)
19.	¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?	201 (55,8)	48 (13,3)	93 (25,8)	15 (4,2)	3 (0,8)
20.	¿La sala de ventas y el mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	121 (33,6)	45 (12,5)	149 (41,4)	43 (11,9)	2 (0,6)

Figura 1

Niveles de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

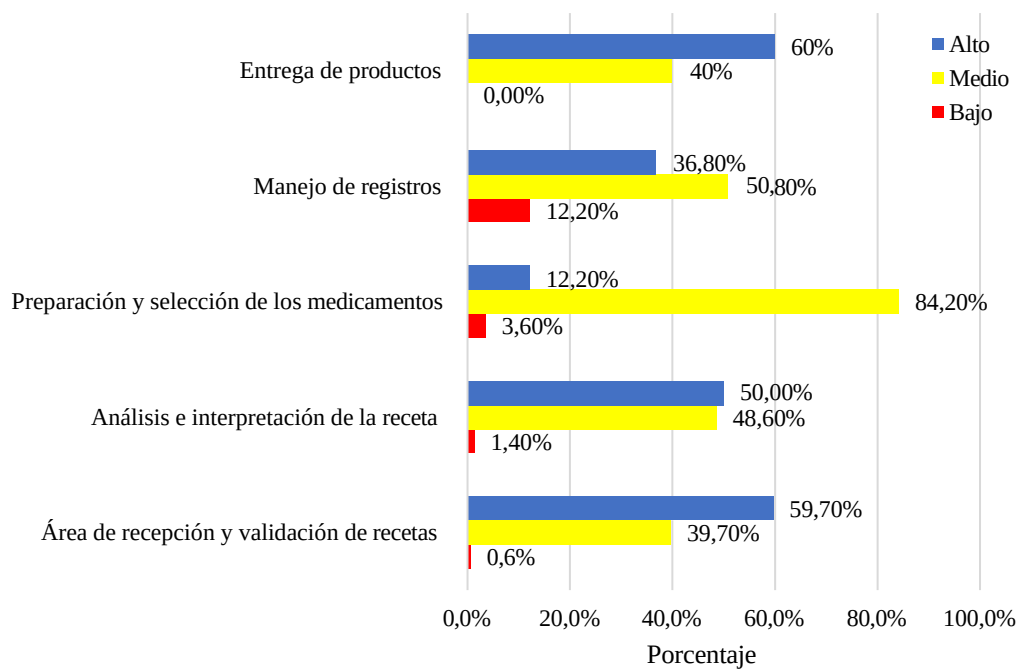


Figura 2

Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

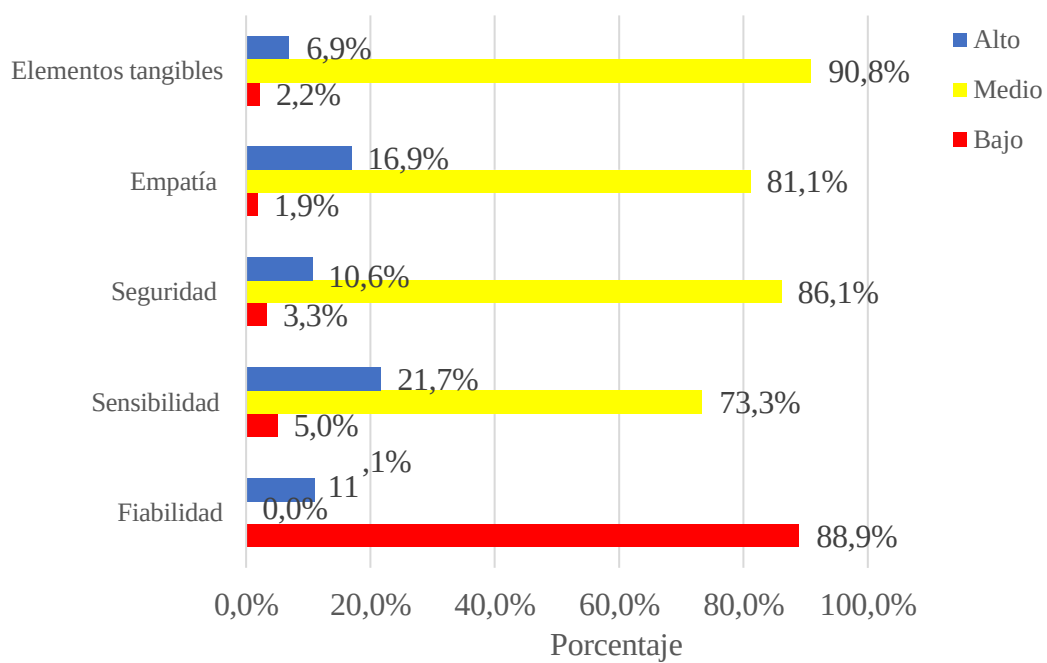


Tabla 6.

Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la dimensión área de recepción y validación de recetas de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Área de recepción y validación de recetas			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Fiabilidad				
¿La calidad de atención fue correcta en el servicio durante todo el proceso?				
Nunca	0 (0,0)	1 (0,3)	5 (1,4)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	13 (3,6)	19 (5,3)	32 (8,9)
A veces	0 (0,0)	88 (24,5)	124 (34,5)	212 (59,1)
Casi siempre	1 (0,3)	37 (10,3)	63 (17,5)	101 (28,2)
Siempre	0 (0,0)	4 (1,1)	4 (1,1)	8 (2,2)
¿Usted ha sido atendido de acuerdo al horario establecido en el establecimiento de salud?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	0 (0,0)	7 (1,9)	13 (3,6)	20 (5,6)
A veces	0 (0,0)	66 (18,4)	93 (25,9)	159 (44,3)
Casi siempre	1 (0,3)	66 (18,4)	101 (28,1)	168 (46,8)
Siempre	0 (0,0)	4 (33,3)	8 (2,2)	12 (3,3)
¿Cuándo usted presenta algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlo?				
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	9 (2,5)	14 (3,9)
Casi nunca	0 (0,0)	20 (5,6)	22 (6,1)	42 (11,7)
A veces	0 (0,0)	71 (19,8)	107 (29,8)	178 (49,6)
Casi siempre	1 (0,3)	47 (13,1)	74 (20,6)	122 (37,0)
Siempre	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (0,8)	3 (0,8)
¿usted considera valido la información que le brindo el químico farmacéutico respecto a su tratamiento?				
Nunca	0 (0,0)	10 (2,8)	17 (4,7)	27 (7,5)
Casi nunca	0 (0,0)	16 (4,5)	27 (7,5)	43 (12,0)
A veces	0 (0,0)	95 (26,5)	134 (37,3)	229 (63,8)
Casi siempre	1 (0,3)	17 (4,7)	31 (8,6)	49 (13,6)
Siempre	0 (0,0)	5 (1,4)	6 (1,7)	11 (3,1)
¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?				
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	5 (1,4)	7 (1,9)
Casi nunca	0 (0,0)	21 (5,8)	27 (7,5)	48 (13,4)
A veces	0 (0,0)	89 (24,8)	128 (35,7)	217 (60,4)
Casi siempre	0 (0,0)	25 (7,0)	48 (13,4)	73 (20,3)
Siempre	1 (0,3)	6 (1,7)	7 (1,9)	14 (3,9)
Sensibilidad				
¿La comunicación con el farmacéutico fue adecuado?				
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	5 (1,4)	7 (1,9)
Casi nunca	1 (0,3)	19 (5,3)	38 (10,6)	58 (16,2)
Nunca	0 (0,0)	48 (13,4)	82 (22,8)	130 (36,2)
Casi siempre	0 (0,0)	58 (16,2)	65 (18,1)	123 (34,3)
Siempre	0 (0,0)	16 (4,5)	25 (7,0)	41 (11,4)
¿El farmacéutico tiene buena predisposición al atender?				
Nunca	0 (0,0)	7 (1,9)	8 (2,2)	15 (4,2)
Casi nunca	0 (0,0)	27 (7,5)	51 (14,2)	78 (21,7)
A veces	0 (0,0)	63 (17,5)	97 (27,0)	160 (44,6)
Casi siempre	1 (0,3)	32 (8,9)	41 (11,4)	74 (20,6)
Siempre	0 (0,0)	14 (3,9)	18 (5,0)	32 (8,9)
Seguridad				
¿La atención fue rápida y eficaz?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	3 (0,8)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	15 (4,2)	24 (6,7)	39 (10,9)
A veces	0 (0,0)	53 (14,8)	102 (28,4)	155 (43,2)
Casi siempre	1 (0,3)	56 (15,6)	64 (17,8)	121 (33,7)
Siempre	0 (0,0)	16 (4,5)	22 (6,1)	38 (10,6)
¿Durante la atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	10 (2,8)	12 (3,3)
Casi nunca	0 (0,0)	13 (3,6)	26 (7,2)	39 (10,9)
A veces	0 (0,0)	66 (18,4)	113 (31,5)	179 (49,9)
Casi siempre	1 (0,3)	46 (12,8)	52 (14,5)	99 (27,6)
Siempre	0 (0,0)	16 (4,5)	14 (3,9)	30 (8,4)
¿El farmacéutico que le atendió, le inspiro confianza?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,6)	2 (0,6)
Casi nunca	0 (0,0)	19 (5,3)	26 (7,2)	45 (12,5)
A veces	0 (0,0)	76 (21,2)	110 (30,6)	186 (51,8)

Tabla 6
Continuación

Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Área de recepción y validación de recetas			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Casi siempre	1 (0,3)	41 (11,4)	62 (17,3)	104 (29,0)
Siempre	0 (0,0)	7 (1,9)	15 (4,2)	22 (6,1)
¿El farmacéutico, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?				
Nunca	0 (0,0)	7 (1,9)	4 (1,1)	11 (3,1)
Casi nunca	1 (0,3)	15 (4,2)	26 (7,2)	42 (11,7)
A veces	0 (0,0)	81 (22,6)	121 (33,7)	202 (56,3)
Casi siempre	0 (0,0)	31 (8,6)	51 (14,2)	82 (22,8)
Siempre	0 (0,0)	9 (2,5)	13 (3,6)	22 (6,1)
Empatía				
¿El farmacéutico le brindó el tiempo necesario para la atención?				
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	2 (0,6)	4 (1,1)
Casi nunca	1 (0,3)	12 (3,3)	20 (5,6)	33 (9,2)
A veces	0 (0,0)	46 (12,8)	79 (22,0)	125 (34,8)
Casi siempre	0 (0,0)	64 (17,8)	96 (26,7)	160 (44,6)
Siempre	0 (0,0)	19 (5,3)	18 (5,0)	37 (10,3)
¿El Químico farmacéutico le atendió con respeto, amabilidad y paciencia?				
Nunca	0 (0,0)	8 (2,2)	4 (1,1)	12 (3,3)
Casi nunca	1 (0,3)	14 (3,9)	19 (5,3)	34 (9,5)
A veces	0 (0,0)	63 (17,5)	92 (25,6)	155 (43,2)
Casi siempre	0 (0,0)	43 (12,0)	77 (21,4)	120 (33,4)
Siempre	0 (0,0)	15 (4,2)	23 (6,4)	38 (10,6)
¿Usted recibió una explicación detallada por parte del profesional sobre los medicamentos y los cuidados para su salud?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	4 (1,1)	7 (1,9)
Casi nunca	0 (0,0)	14 (3,9)	21 (5,8)	35 (9,7)
A veces	0 (0,0)	67 (18,7)	106 (29,5)	173 (48,2)
Casi siempre	1 (0,3)	46 (12,8)	60 (16,7)	107 (29,8)
Siempre	0 (0,0)	13 (3,6)	24 (6,7)	37 (10,3)
¿El químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	6 (1,7)	9 (2,5)
Casi nunca	0 (0,0)	20 (5,6)	33 (9,2)	53 (14,8)
A veces	0 (0,0)	58 (16,2)	94 (26,2)	152 (42,3)
Casi siempre	1 (0,3)	49 (13,6)	57 (15,9)	107 (29,8)
Siempre	0 (0,0)	13 (3,6)	25 (7,0)	38 (10,6)
Elementos tangibles s				
¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	3 (0,8)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	7 (1,9)	6 (1,7)	13 (3,6)
A veces	1 (0,3)	41 (11,4)	67 (18,7)	109 (30,4)
Casi siempre	0 (0,0)	78 (21,7)	107 (29,8)	185 (51,5)
Siempre	0 (0,0)	14 (3,9)	32 (8,9)	46 (12,8)
¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	0 (0,0)	4 (1,1)	6 (1,7)	10 (2,8)
A veces	1 (0,3)	49 (13,6)	65 (18,1)	115 (32,0)
Casi siempre	0 (0,0)	70 (19,5)	115 (32,0)	185 (51,5)
Siempre	0 (0,0)	20 (5,6)	29 (8,1)	49 (13,6)
¿El establecimiento farmacéutico cuenta con los materiales necesarios para su adecuada atención?				
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	3 (0,8)	5 (1,4)
Casi nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	5 (1,4)	8 (2,2)
A veces	0 (0,0)	51 (14,2)	79 (22,0)	130 (36,2)
Casi siempre	1 (0,3)	66 (18,4)	95 (26,5)	162 (45,1)
Siempre	0 (0,0)	21 (5,8)	33 (9,2)	54 (15,0)
¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?				
Nunca	1 (0,3)	79 (22,0)	120 (33,4)	200 (55,7)
Casi nunca	0 (0,0)	18 (5,0)	30 (8,4)	48 (13,4)
A veces	0 (0,0)	38 (10,6)	55 (15,3)	93 (25,9)
Casi siempre	0 (0,0)	6 (1,7)	9 (2,5)	15 (4,2)
Siempre	0 (0,0)	2 (0,6)	1 (0,3)	3 (0,8)
¿La sala de ventas y el mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				
Nunca	0 (0,0)	44 (12,3)	77 (21,4)	121 (33,7)
Casi nunca	0 (0,0)	21 (5,8)	24 (6,7)	45 (12,5)
A veces	1 (0,3)	58 (16,2)	90 (25,1)	149 (41,5)
Casi siempre	0 (0,0)	19 (5,3)	23 (6,4)	42 (11,7)
Siempre	0 (0,0)	1 (0,3)	1 (0,3)	2 (0,6)

Tabla 7.

Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la dimensión análisis e interpretación de la receta de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Análisis e interpretación de la receta			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Fiabilidad				
¿La calidad de atención fue correcta en el servicio durante todo el proceso?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	3 (0,8)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	15 (4,2)	17 (4,8)	32 (9,0)
A veces	1 (0,3)	103 (28,9)	108 (30,3)	212 (59,6)
Casi siempre	0 (0,0)	51 (14,3)	47 (13,2)	98 (27,5)
Siempre	0 (0,0)	3 (0,8)	5 (1,4)	8 (2,2)
¿Usted ha sido atendido de acuerdo al horario establecido en el establecimiento de salud?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	0 (0,0)	10 (2,8)	11 (3,1)	21 (5,9)
A veces	1 (0,3)	73 (20,5)	85 (23,9)	159 (44,7)
Casi siempre	0 (0,0)	86 (24,2)	78 (21,9)	164 (46,1)
Siempre	0 (0,0)	6 (1,7)	6 (1,7)	12 (3,4)
¿Cuándo usted presenta algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlo?				
Nunca	0 (0,0)	8 (2,2)	6 (1,7)	14 (3,9)
Casi nunca	1 (0,3)	15 (4,2)	26 (7,3)	42 (11,8)
A veces	0 (0,0)	81 (22,8)	96 (27,0)	177 (49,7)
Casi siempre	0 (0,0)	68 (19,1)	52 (14,6)	120 (33,7)
Siempre	0 (0,0)	3 (0,8)	0 (0,0)	3 (0,8)
¿usted considera valido la información que le brindo el químico farmacéutico respecto a su tratamiento?				
Nunca	0 (0,0)	15 (4,2)	11 (3,1)	26 (7,3)
Casi nunca	0 (0,0)	17 (4,8)	27 (7,6)	44 (12,4)
A veces	1 (0,3)	108 (30,3)	117 (32,9)	226 (63,5)
Casi siempre	0 (0,0)	29 (8,1)	20 (5,6)	49 (13,8)
Siempre	0 (0,0)	6 (1,7)	5 (1,4)	11 (3,1)
¿Le brindaron una atención sin discriminación, con respecto a otros usuarios?				
Nunca	0 (0,0)	4 (1,1)	3 (0,8)	7 (2,0)
Casi nunca	1 (0,3)	18 (5,1)	30 (8,4)	49 (13,8)
A veces	0 (0,0)	108 (30,3)	107 (30,1)	215 (60,4)
Casi siempre	0 (0,0)	39 (11,0)	32 (9,0)	71 (19,9)
Siempre	0 (0,0)	6 (1,7)	8 (2,2)	14 (3,9)
Sensibilidad				
¿La comunicación con el farmacéutico fue adecuado?				
Nunca	0 (0,0)	1 (0,3)	6 (1,7)	7 (2,0)
Casi nunca	1 (0,3)	33 (9,3)	24 (6,7)	58 (16,3)
Nunca	0 (0,0)	64 (18,0)	66 (18,5)	130 (36,5)
Casi siempre	0 (0,0)	58 (16,3)	64 (18,0)	122 (34,3)
Siempre	0 (0,0)	19 (5,3)	20 (5,6)	39 (11,0)
¿El farmacéutico tiene buena predisposición al atender?				
Nunca	0 (0,0)	8 (2,2)	6 (1,7)	14 (3,9)
Casi nunca	0 (0,0)	35 (9,8)	43 (12,1)	78 (21,9)
A veces	1 (0,3)	76 (21,3)	83 (23,3)	160 (44,9)
Casi siempre	0 (0,0)	43 (12,1)	29 (8,1)	72 (20,2)
Siempre	0 (0,0)	13 (3,7)	19 (5,3)	32 (9,0)
Seguridad				
¿La atención fue rápida y eficaz?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	3 (0,8)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	21 (5,9)	17 (4,8)	38 (10,7)
A veces	1 (0,3)	77 (21,6)	77 (21,6)	155 (43,5)
Casi siempre	0 (0,0)	55 (15,4)	64 (18,0)	119 (33,4)
Siempre	0 (0,0)	19 (5,3)	19 (5,3)	38 (10,7)
¿Durante la atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	7 (2,0)	12 (3,4)
Casi nunca	0 (0,0)	19 (5,3)	19 (5,3)	38 (10,7)
A veces	0 (0,0)	88 (24,7)	90 (25,3)	178 (50,0)
Casi siempre	1 (0,3)	50 (14,0)	48 (13,5)	99 (27,8)
Siempre	0 (0,0)	13 (3,7)	16 (4,5)	29 (8,1)
¿El farmacéutico que le atendió, le inspiro confianza?				
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	0 (0,0)	2 (0,6)
Casi nunca	0 (0,0)	24 (6,7)	21 (5,9)	45 (12,6)

Tabla 7
Continuación

Continuación		Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
Nivel de satisfacción del usuario	Análisis e interpretación de la receta				
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()		
A veces	1 (0,3)	92 (25,8)	89 (25,0)	182 (51,1)	
Casi siempre	0 (0,0)	45 (12,6)	60 (16,9)	105 (29,5)	
Siempre	0 (0,0)	12 (3,4)	10 (2,8)	22 (6,2)	
¿El farmacéutico, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?					
Nunca	0 (0,0)	6 (1,7)	5 (1,4)	11 (3,1)	
Casi nunca	0 (0,0)	19 (5,3)	22 (6,2)	41 (11,5)	
A veces	0 (0,0)	96 (27,0)	105 (29,5)	201 (56,5)	
Casi siempre	1 (0,3)	42 (11,8)	38 (10,7)	81 (22,8)	
Siempre	0 (0,0)	12 (3,4)	10 (2,8)	22 (6,2)	
Empatía					
¿El farmacéutico le brindo el tiempo necesario para la atención?					
Nunca	0 (0,0)	1 (0,3)	3 (0,8)	4 (1,1)	
Casi nunca	0 (0,0)	20 (5,6)	13 (3,7)	33 (9,3)	
A veces	0 (0,0)	54 (15,2)	72 (20,2)	126 (35,4)	
Casi siempre	1 (0,3)	80 (22,5)	76 (21,3)	157 (44,1)	
Siempre	0 (0,0)	20 (5,6)	16 (4,5)	36 (10,1)	
¿El Químico farmacéutico le atendió con respeto, amabilidad y paciencia?					
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	7 (2,0)	12 (3,4)	
Casi nunca	0 (0,0)	14 (3,9)	20 (5,6)	34 (9,6)	
A veces	0 (0,0)	80 (22,5)	75 (21,1)	155 (43,5)	
Casi siempre	1 (0,3)	58 (16,3)	58 (16,3)	117 (32,9)	
Siempre	0 (0,0)	18 (5,1)	20 (5,6)	38 (10,7)	
¿Usted recibió una explicación detallada por parte del profesional sobre los medicamentos y los cuidados para su salud?					
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	4 (1,1)	7 (2,0)	
Casi nunca	0 (0,0)	24 (6,7)	10 (2,8)	34 (9,6)	
A veces	0 (0,0)	83 (23,3)	89 (25,0)	172 (48,3)	
Casi siempre	1 (0,3)	47 (13,2)	58 (16,3)	106 (29,8)	
Siempre	0 (0,0)	18 (5,1)	19 (5,3)	37 (10,4)	
¿El químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?					
Nunca	0 (0,0)	6 (1,7)	3 (0,8)	9 (2,5)	
Casi nunca	0 (0,0)	20 (5,6)	30 (8,4)	50 (14,0)	
A veces	1 (0,3)	75 (21,1)	76 (21,3)	152 (42,7)	
Casi siempre	0 (0,0)	56 (15,7)	51 (14,3)	107 (30,1)	
Siempre	0 (0,0)	18 (5,1)	20 (5,6)	38 (10,7)	
Elementos tangible s					
¿Las instalaciones físicas son visu almente atractivas?					
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	4 (1,1)	6 (1,7)	
Casi nunca	0 (0,0)	6 (1,7)	7 (2,0)	13 (3,7)	
A veces	1 (0,3)	46 (12,9)	61 (17,1)	108 (30,3)	
Casi siempre	0 (0,0)	95 (26,7)	88 (24,7)	183 (51,4)	
Siempre	0 (0,0)	26 (7,3)	20 (5,6)	46 (12,9)	
¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?					
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	
Casi nunca	0 (0,0)	6 (1,7)	4 (1,1)	10 (2,8)	
A veces	1 (0,3)	55 (15,4)	59 (16,6)	115 (32,3)	
Casi siempre	0 (0,0)	88 (24,7)	94 (26,4)	182 (51,1)	
Siempre	0 (0,0)	26 (7,3)	23 (6,5)	49 (13,8)	
¿El establecimiento farmacéutico conto con los materiales necesarios para su adecuada atención?					
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	0 (0,0)	5 (1,4)	
Casi nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	3 (0,8)	8 (2,2)	
A veces	1 (0,3)	65 (18,3)	61 (17,1)	127 (35,7)	
Casi siempre	0 (0,0)	75 (21,1)	87 (24,4)	162 (45,5)	
Siempre	0 (0,0)	25 (7,0)	29 (8,1)	54 (15,2)	
¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?					
Nunca	0 (0,0)	97 (27,2)	102 (28,7)	199 (55,9)	
Casi nunca	0 (0,0)	26 (7,3)	22 (6,2)	48 (13,5)	
A veces	1 (0,3)	43 (12,1)	47 (13,2)	91 (25,6)	
Casi siempre	0 (0,0)	8 (2,2)	7 (2,0)	15 (4,2)	
Siempre	0 (0,0)	1 (0,3)	2 (0,6)	3 (0,8)	
¿La sala de ventas y el mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?					
Nunca	0 (0,0)	62 (17,4)	58 (16,3)	120 (33,7)	
Casi nunca	0 (0,0)	24 (6,7)	20 (5,6)	44 (12,4)	
A veces	1 (0,3)	69 (19,4)	78 (21,9)	148 (41,6)	
Casi siempre	0 (0,0)	18 (5,1)	24 (6,7)	42 (11,8)	
Siempre	0 (0,0)	2 (0,6)	0 (0,0)	2 (0,6)	

Tabla 8.

Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la preparación y selección de los medicamentos de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Preparación y selección de los medicamentos			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Fiabilidad				
¿La calidad de atención fue correcta en el servicio durante todo el proceso?				
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	1 (0,3)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	28 (7,8)	4 (1,1)	32 (8,9)
A veces	8 (2,2)	177 (49,2)	28 (7,8)	213 (59,2)
Casi siempre	5 (1,4)	85 (23,6)	11 (3,1)	101 (28,1)
Siempre	0 (0,0)	8 (2,2)	0 (0,0)	8 (2,2)
¿Usted ha sido atendido de acuerdo al horario establecido en el establecimiento de salud?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	1 (0,3)	16 (4,4)	4 (1,1)	21 (5,8)
A veces	3 (0,8)	135 (37,5)	21 (5,8)	159 (44,2)
Casi siempre	8 (2,2)	143 (39,7)	17 (4,7)	168 (46,7)
Siempre	1 (0,3)	9 (2,5)	2 (0,6)	12 (3,3)
¿Cuándo usted presenta algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlo?				
Nunca	0 (0,0)	13 (3,6)	1 (0,3)	14 (3,9)
Casi nunca	1 (0,3)	33 (9,2)	8 (2,2)	42 (11,7)
A veces	7 (1,9)	151 (41,9)	21 (5,8)	179 (49,7)
Casi siempre	5 (1,4)	104 (28,9)	13 (3,6)	122 (33,9)
Siempre	0 (0,0)	2 (0,6)	1 (0,3)	3 (0,8)
¿usted considera valido la información que le brindo el químico farmacéutico respecto a su tratamiento?				
Nunca	2 (0,6)	16 (4,4)	9 (2,5)	27 (7,5)
Casi nunca	3 (0,8)	35 (9,7)	6 (1,7)	44 (12,2)
A veces	6 (1,7)	197 (54,7)	26 (7,2)	229 (63,6)
Casi siempre	1 (0,3)	46 (12,8)	2 (0,6)	49 (13,6)
Siempre	1 (0,3)	9 (2,5)	1 (0,3)	11 (3,1)
¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?				
Nunca	0 (0,0)	7 (1,9)	0 (0,0)	7 (1,9)
Casi nunca	3 (0,8)	37 (10,3)	9 (2,5)	49 (13,6)
A veces	6 (1,7)	186 (51,7)	25 (6,9)	217 (60,3)
Casi siempre	4 (1,1)	60 (16,7)	9 (2,5)	73 (20,3)
Siempre	0 (0,0)	13 (3,6)	1 (0,3)	14 (3,9)
Sensibilidad				
¿La comunicación con el farmacéutico fue adecuado?				
Nunca	0 (0,0)	6 (1,7)	1 (0,3)	7 (1,9)
Casi nunca	2 (0,6)	46 (12,8)	11 (3,1)	59 (16,4)
Nunca	3 (0,8)	110 (30,6)	17 (4,7)	130 (36,1)
Casi siempre	5 (1,4)	104 (28,9)	14 (3,9)	123 (34,2)
Siempre	3 (0,8)	37 (10,3)	1 (0,3)	41 (11,4)
¿El farmacéutico tiene buena predisposición al atender?				
Nunca	1 (0,3)	13 (3,6)	1 (0,3)	15 (4,2)
Casi nunca	5 (1,4)	65 (18,1)	9 (2,5)	79 (21,9)
A veces	5 (1,4)	131 (36,4)	24 (6,7)	160 (44,4)
Casi siempre	1 (0,3)	69 (19,2)	4 (1,1)	74 (20,6)
Siempre	1 (0,3)	25 (6,9)	6 (1,7)	32 (8,9)
Seguridad				
¿La atención fue rápida y eficaz?				
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	1 (0,3)	6 (1,7)
Casi nunca	1 (0,3)	35 (9,7)	3 (0,8)	39 (10,8)
A veces	3 (0,8)	130 (36,1)	22 (6,1)	155 (43,1)
Casi siempre	5 (1,4)	106 (29,4)	10 (2,8)	121 (33,6)
Siempre	4 (1,1)	27 (7,5)	8 (2,2)	39 (10,8)
¿Durante la atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				
Nunca	0 (0,0)	11 (3,1)	1 (0,3)	12 (3,3)
Casi nunca	0 (0,0)	35 (9,7)	4 (1,1)	39 (10,8)
A veces	9 (2,5)	150 (41,7)	21 (5,8)	180 (50,0)
Casi siempre	1 (0,3)	88 (24,4)	10 (2,8)	99 (27,5)
Siempre	3 (0,8)	19 (5,3)	8 (2,2)	30 (8,3)
¿El farmacéutico que le atendió, le inspiro confianza?				
Nunca	1 (0,3)	1 (0,3)	1 (0,3)	2 (0,6)
Casi nunca	37 (10,3)	37 (10,3)	8 (2,2)	45 (12,5)
A veces	161 (44,7)	161 (44,7)	21 (5,8)	186 (51,7)
Casi siempre	87 (24,2)	87 (24,2)	9 (2,5)	105 (29,2)

Tabla 8
Continuación

Continuación				
Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Preparación y selección de los medicamentos			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Siempre	17 (4,7)	17 (4,7)	5 (1,4)	22 (6,1)
¿El farmacéutico, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?				
Nunca	0 (0,0)	9 (2,5)	2 (0,6)	11 (3,1)
Casi nunca	3 (0,8)	34 (9,4)	5 (1,4)	42 (11,7)
A veces	6 (1,7)	167 (46,4)	30 (8,3)	203 (56,4)
Casi siempre	2 (0,6)	75 (20,8)	5 (1,4)	82 (22,8)
Siempre	2 (0,6)	18 (5,0)	2 (0,6)	22 (6,1)
Empatía				
¿El farmacéutico le brindó el tiempo necesario para la atención?				
Nunca	0 (0,0)	4 (1,1)	0 (0,0)	4 (1,1)
Casi nunca	2 (0,6)	30 (8,3)	1 (0,3)	33 (9,2)
A veces	5 (1,4)	106 (29,4)	15 (4,2)	126 (35,0)
Casi siempre	4 (1,1)	134 (37,2)	22 (6,1)	160 (44,4)
Siempre	2 (0,6)	29 (8,1)	6 (1,7)	37 (10,3)
¿El Químico farmacéutico le atendió con respeto, amabilidad y paciencia?				
Nunca	1 (0,3)	10 (2,8)	1 (0,3)	12 (3,3)
Casi nunca	0 (0,0)	28 (7,8)	6 (1,7)	34 (9,4)
A veces	6 (1,7)	130 (36,1)	19 (5,3)	155 (43,1)
Casi siempre	6 (1,7)	101 (28,1)	14 (3,9)	121 (33,6)
Siempre	0 (0,0)	34 (9,4)	4 (1,1)	38 (10,6)
¿Usted recibió una explicación detallada por parte del profesional sobre los medicamentos y los cuidados para su salud?				
Nunca	0 (0,0)	7 (1,9)	0 (0,0)	7 (1,9)
Casi nunca	2 (0,6)	28 (7,8)	5 (1,4)	35 (9,7)
A veces	7 (1,9)	142 (39,4)	25 (6,9)	174 (48,3)
Casi siempre	3 (0,8)	91 (25,3)	13 (3,6)	107 (29,7)
Siempre	1 (0,3)	35 (9,7)	1 (0,3)	37 (10,3)
¿El químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				
Nunca	0 (0,0)	8 (2,2)	1 (0,3)	9 (2,5)
Casi nunca	5 (1,4)	43 (11,9)	5 (1,4)	53 (14,7)
A veces	5 (1,4)	129 (35,8)	19 (5,3)	153 (42,5)
Casi siempre	2 (0,6)	88 (24,4)	17 (4,7)	107 (29,7)
Siempre	1 (0,3)	35 (9,7)	2 (0,6)	38 (10,6)
Elementos tangibles				
¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?				
Nunca	1 (0,3)	3 (0,8)	2 (0,6)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	13 (3,6)	0 (0,0)	13 (3,6)
A veces	6 (1,7)	93 (25,8)	11 (3,1)	110 (30,6)
Casi siempre	6 (1,7)	153 (42,5)	26 (7,2)	185 (51,4)
Siempre	0 (0,0)	41 (11,4)	5 (1,4)	46 (12,8)
¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	2 (0,6)	7 (1,9)	1 (0,3)	10 (2,8)
A veces	2 (0,6)	93 (25,8)	20 (5,6)	115 (31,9)
Casi siempre	9 (2,5)	161 (44,7)	16 (4,4)	186 (51,7)
Siempre	0 (0,0)	42 (11,7)	7 (1,9)	49 (13,6)
¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su adecuada atención?				
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	0 (0,0)	5 (1,4)
Casi nunca	1 (0,3)	6 (1,7)	1 (0,3)	8 (2,2)
A veces	3 (0,8)	110 (30,6)	17 (4,7)	130 (36,1)
Casi siempre	8 (2,2)	133 (36,9)	22 (6,1)	163 (45,3)
Siempre	1 (0,3)	49 (13,6)	4 (1,1)	54 (15,0)
¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?				
Nunca	6 (1,7)	164 (45,6)	31 (8,6)	201 (55,8)
Casi nunca	1 (0,3)	42 (11,7)	5 (1,4)	48 (13,3)
A veces	6 (1,7)	81 (22,5)	6 (1,7)	93 (25,8)
Casi siempre	0 (0,0)	14 (3,9)	1 (0,3)	15 (4,2)
Siempre	0 (0,0)	2 (0,6)	1 (0,3)	3 (0,8)
¿La sala de ventas y el mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				
Nunca	3 (0,8)	97 (26,9)	21 (5,8)	121 (33,6)
Casi nunca	2 (0,6)	36 (10,0)	7 (1,9)	45 (12,5)
A veces	5 (1,4)	134 (37,2)	10 (2,8)	149 (41,4)
Casi siempre	3 (0,8)	35 (9,7)	5 (1,4)	43 (11,9)
Siempre	0 (0,0)	1 (0,3)	1 (0,3)	2 (0,6)

Tabla 9.

Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con el manejo de registros de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Manejo de registros			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Fiabilidad				
¿La calidad de atención fue correcta en el servicio durante todo el proceso?				
Nunca	1 (0,3)	3 (0,8)	2 (0,6)	6 (1,7)
Casi nunca	4 (1,1)	13 (3,6)	15 (4,2)	32 (8,9)
A veces	29 (8,1)	115 (31,9)	69 (19,2)	213 (59,2)
Casi siempre	9 (2,5)	48 (13,3)	44 (12,2)	101 (28,1)
Siempre	1 (0,3)	4 (1,1)	3 (0,8)	8 (2,2)
¿Usted ha sido atendido de acuerdo al horario establecido en el establecimiento de salud?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	2 (0,6)	13 (3,6)	6 (1,7)	21 (5,8)
A veces	22 (6,1)	74 (20,6)	63 (17,5)	159 (44,2)
Casi siempre	20 (5,6)	89 (24,7)	59 (16,4)	168 (46,7)
Siempre	0 (0,0)	7 (1,9)	5 (1,4)	12 (3,3)
¿Cuándo usted presenta algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlo?				
Nunca	1 (0,3)	8 (2,2)	5 (1,4)	14 (3,9)
Casi nunca	9 (2,5)	19 (5,3)	14 (3,9)	42 (11,7)
A veces	21 (5,8)	89 (24,7)	69 (19,2)	179 (49,7)
Casi siempre	12 (3,3)	66 (18,3)	44 (12,2)	122 (33,9)
Siempre	1 (0,3)	1 (0,3)	1 (0,3)	3 (0,8)
¿usted considera valido la información que le brindo el químico farmacéutico respecto a su tratamiento?				
Nunca	8 (2,2)	10 (2,8)	9 (2,5)	27 (7,5)
Casi nunca	6 (1,7)	22 (6,1)	16 (4,4)	44 (12,2)
A veces	28 (7,8)	122 (33,9)	79 (21,9)	229 (63,6)
Casi siempre	2 (0,6)	25 (6,9)	22 (6,1)	49 (13,6)
Siempre	0 (0,0)	4 (1,1)	7 (1,9)	11 (3,1)
¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?				
Nunca	1 (0,39)	5 (1,4)	1 (0,3)	7 (1,9)
Casi nunca	6 (1,7)	28 (7,8)	15 (4,2)	49 (13,6)
A veces	32 (8,9)	107 (29,7)	78 (21,7)	217 (60,3)
Casi siempre	5 (1,4)	33 (9,2)	35 (9,7)	73 (20,3)
Siempre	0 (0,0)	10 (2,8)	4 (1,1)	14 (3,9)
Sensibilidad				
¿La comunicación con el farmacéutico fue adecuado?				
Nunca	0 (0,0)	4 (1,1)	3 (0,8)	7 (1,9)
Casi nunca	6 (1,7)	25 (6,9)	28 (7,8)	59 (16,4)
Nunca	15 (4,2)	67 (18,6)	48 (13,3)	130 (36,1)
Casi siempre	17 (4,7)	65 (18,1)	41 (11,4)	123 (34,2)
Siempre	6 (1,7)	22 (6,1)	13 (3,6)	41 (11,4)
¿El farmacéutico tiene buena predisposición al atender?				
Nunca	2 (0,6)	7 (1,9)	6 (1,7)	15 (4,2)
Casi nunca	17 (4,7)	37 (10,3)	25 (6,9)	79 (21,9)
A veces	15 (4,2)	78 (21,7)	67 (18,6)	160 (44,4)
Casi siempre	9 (2,5)	43 (11,9)	22 (6,1)	74 (20,6)
Siempre	1 (0,3)	18 (5,0)	13 (3,6)	32 (8,9)
Seguridad				
¿La atención fue rápida y eficaz?				
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	1 (0,3)	6 (1,7)
Casi nunca	2 (0,6)	19 (5,3)	18 (5,0)	39 (10,8)
A veces	21 (5,8)	73 (20,3)	61 (16,9)	155 (43,1)
Casi siempre	14 (3,9)	69 (19,2)	38 (10,6)	121 (33,6)
Siempre	7 (1,9)	17 (4,7)	15 (4,2)	39 (10,8)
¿Durante la atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				
Nunca	2 (0,6)	8 (2,2)	2 (0,6)	12 (3,3)
Casi nunca	4 (1,1)	21 (5,8)	14 (3,9)	39 (10,8)
A veces	21 (5,8)	92 (25,6)	67 (18,6)	180 (50,0)
Casi siempre	12 (3,3)	49 (13,6)	38 (10,6)	99 (27,5)
Siempre	5 (1,4)	13 (3,6)	12 (3,3)	30 (8,3)
¿El farmacéutico que le atendió, le inspiro confianza?				
Nunca	1 (0,3)	1 (0,3)	0 (0,0)	2 (0,6)
Casi nunca	6 (1,7)	20 (5,6)	19 (5,3)	45 (12,5)
A veces	19 (5,3)	95 (26,4)	72 (20,0)	186 (51,7)
Casi siempre	13 (3,6)	58 (16,1)	34 (9,4)	105 (29,2)

Tabla 9
Continuación

Continuación				
Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Manejo de registros			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Siempre	5 (1,4)	9 (2,5)	8 (2,2)	22 (6,1)
¿El farmacéutico, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?				
Nunca	1 (0,3)	4 (1,1)	6 (1,7)	11 (3,1)
Casi nunca	3 (0,8)	25 (6,9)	14 (3,9)	42 (11,7)
A veces	28 (7,8)	101 (28,1)	74 (20,6)	203 (56,4)
Casi siempre	7 (1,9)	43 (11,9)	32 (8,9)	82 (22,8)
Siempre	5 (1,4)	10 (2,8)	7 (1,9)	22 (6,1)
Empatía				
¿El farmacéutico le brinda el tiempo necesario para la atención?				
Nunca	0 (0,0)	4 (1,1)	0 (0,0)	4 (1,1)
Casi nunca	7 (1,9)	17 (4,7)	9 (2,5)	33 (9,2)
A veces	10 (2,8)	64 (17,8)	52 (14,4)	126 (35,0)
Casi siempre	23 (6,4)	79 (21,9)	58 (16,1)	160 (44,4)
Siempre	4 (1,1)	19 (5,3)	14 (3,9)	37 (10,3)
¿El Químico farmacéutico le atendió con respeto, amabilidad y paciencia?				
Nunca	1 (0,3)	6 (1,7)	5 (1,4)	12 (3,3)
Casi nunca	5 (1,4)	17 (4,7)	12 (3,3)	34 (9,4)
A veces	20 (5,6)	80 (22,2)	55 (15,3)	155 (43,1)
Casi siempre	15 (4,2)	57 (15,8)	49 (13,6)	121 (33,6)
Siempre	3 (0,8)	23 (6,4)	12 (3,3)	38 (10,6)
¿Usted recibió una explicación detallada por parte del profesional sobre los medicamentos y los cuidados para su salud?				
Nunca	1 (0,3)	2 (0,6)	4 (1,1)	7 (1,9)
Casi nunca	2 (0,6)	16 (4,4)	17 (4,7)	35 (9,7)
A veces	27 (7,5)	88 (24,4)	59 (16,4)	174 (48,3)
Casi siempre	8 (2,2)	59 (16,4)	40 (11,1)	107 (29,7)
Siempre	6 (1,7)	18 (5,0)	13 (3,6)	37 (10,3)
¿El químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				
Nunca	1 (0,3)	5 (1,4)	3 (0,8)	9 (2,5)
Casi nunca	4 (1,1)	27 (7,5)	22 (6,1)	53 (14,7)
A veces	18 (5,0)	81 (22,5)	54 (15,0)	153 (42,5)
Casi siempre	14 (3,9)	51 (14,2)	42 (11,7)	107 (29,7)
Siempre	7 (1,9)	19 (5,3)	12 (3,3)	38 (10,6)
Elementos tangibles				
¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?				
Nunca	1 (0,3)	4 (1,1)	1 (0,3)	6 (1,7)
Casi nunca	1 (0,3)	7 (1,9)	5 (1,4)	13 (3,6)
A veces	16 (4,4)	56 (15,6)	38 (10,6)	110 (30,6)
Casi siempre	20 (5,6)	95 (26,4)	70 (19,4)	185 (51,4)
Siempre	6 (1,7)	21 (5,8)	19 (5,3)	46 (12,8)
¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	1 (0,3)	4 (1,1)	5 (1,4)	10 (2,8)
A veces	13 (3,6)	66 (18,3)	36 (10,0)	115 (31,9)
Casi siempre	23 (6,4)	92 (25,6)	71 (19,7)	186 (51,7)
Siempre	7 (1,9)	21 (5,8)	21 (5,8)	49 (13,6)
¿El establecimiento farmacéutico cuenta con los materiales necesarios para su adecuada atención?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	2 (0,6)	5 (1,4)
Casi nunca	1 (0,3)	1 (0,3)	6 (1,7)	8 (2,2)
A veces	16 (4,4)	75 (20,8)	39 (10,8)	130 (36,1)
Casi siempre	19 (5,3)	84 (23,3)	60 (16,7)	163 (45,3)
Siempre	8 (2,2)	20 (5,6)	26 (7,2)	54 (15,0)
¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?				
Nunca	23 (6,4)	102 (28,3)	76 (21,1)	201 (55,8)
Casi nunca	11 (3,1)	20 (5,6)	17 (4,7)	48 (13,3)
A veces	10 (2,8)	52 (14,4)	31 (8,6)	93 (25,8)
Casi siempre	0 (0,0)	9 (2,5)	6 (1,7)	15 (4,2)
Siempre	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (0,8)	3 (0,8)
¿La sala de ventas y el mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				
Nunca	15 (4,2)	54 (15,0)	52 (14,4)	121 (33,6)
Casi nunca	8 (2,2)	20 (5,6)	17 (4,7)	45 (12,5)
A veces	17 (4,7)	84 (23,3)	48 (13,3)	149 (41,4)
Casi siempre	4 (1,1)	24 (6,7)	15 (4,2)	43 (11,9)
Siempre	0 (0,0)	1 (0,3)	1 (0,3)	2 (0,6)

Tabla 10.

Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la entrega de productos de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Entrega de productos			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Fiabilidad				
¿La calidad de atención fue correcta en el servicio durante todo el proceso?				
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	4 (1,1)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	16 (4,4)	16 (4,4)	32 (8,9)
A veces	0 (0,0)	82 (22,8)	131 (36,4)	213 (59,2)
Casi siempre	0 (0,0)	42 (11,7)	59 (16,4)	101 (28,1)
Siempre	0 (0,0)	2 (0,6)	6 (1,7)	8 (2,2)
¿Usted ha sido atendido de acuerdo al horario establecido en el establecimiento de salud?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	0 (0,0)	12 (3,3)	9 (2,5)	21 (5,8)
A veces	0 (0,0)	63 (17,5)	96 (26,7)	159 (44,2)
Casi siempre	0 (0,0)	62 (17,2)	106 (29,4)	168 (46,7)
Siempre	0 (0,0)	7 (1,9)	5 (1,4)	12 (3,3)
¿Cuándo usted presenta algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlo?				
Nunca	0 (0,0)	9 (2,5)	5 (1,4)	14 (3,9)
Casi nunca	0 (0,0)	23 (6,4)	19 (5,3)	42 (11,7)
A veces	0 (0,0)	61 (16,9)	118 (32,8)	179 (49,7)
Casi siempre	0 (0,0)	50 (13,9)	72 (20,0)	122 (33,9)
Siempre	0 (0,0)	1 (0,3)	2 (0,6)	3 (0,8)
¿usted considera valido la información que le brindo el químico farmacéutico respecto a su tratamiento?				
Nunca	0 (0,0)	11 (3,1)	16 (4,4)	27 (7,5)
Casi nunca	0 (0,0)	16 (4,4)	28 (7,8)	44 (12,2)
A veces	0 (0,0)	89 (24,7)	140 (38,9)	229 (63,6)
Casi siempre	0 (0,0)	21 (5,8)	28 (7,8)	49 (13,6)
Siempre	0 (0,0)	7 (1,9)	4 (1,1)	11 (3,1)
¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	4 (1,1)	7 (1,9)
Casi nunca	0 (0,0)	19 (5,3)	30 (8,3)	49 (13,6)
A veces	0 (0,0)	82 (22,8)	135 (37,5)	217 (60,3)
Casi siempre	0 (0,0)	34 (9,4)	39 (10,8)	73 (20,3)
Siempre	0 (0,0)	6 (1,7)	8 (2,2)	14 (3,9)
Sensibilidad				
¿La comunicación con el farmacéutico fue adecuado?				
Nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	5 (1,4)	7 (1,9)
Casi nunca	0 (0,0)	31 (8,6)	28 (7,8)	59 (16,4)
Nunca	0 (0,0)	54 (15,0)	76 (21,1)	130 (36,1)
Casi siempre	0 (0,0)	45 (12,5)	78 (21,7)	123 (34,2)
Siempre	0 (0,0)	12 (3,3)	29 (8,1)	41 (11,4)
¿El farmacéutico tiene buena predisposición al atender?				
Nunca	0 (0,0)	6 (1,7)	9 (2,5)	15 (4,2)
Casi nunca	0 (0,0)	40 (11,1)	39 (10,8)	79 (21,9)
A veces	0 (0,0)	65 (18,1)	95 (26,4)	160 (44,4)
Casi siempre	0 (0,0)	23 (6,4)	51 (14,2)	74 (20,6)
Siempre	0 (0,0)	10 (2,8)	22 (6,1)	32 (8,9)
Seguridad				
¿La atención fue rápida y eficaz?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	6 (1,7)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	10 (2,8)	29 (8,1)	39 (10,8)
A veces	0 (0,0)	69 (19,2)	86 (23,9)	155 (43,1)
Casi siempre	0 (0,0)	46 (12,8)	75 (20,8)	121 (33,6)
Siempre	0 (0,0)	19 (5,3)	20 (5,6)	39 (10,8)
¿Durante la atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?				
Nunca	0 (0,0)	7 (1,9)	5 (1,4)	12 (3,3)
Casi nunca	0 (0,0)	12 (3,3)	27 (7,5)	39 (10,8)
A veces	0 (0,0)	79 (21,9)	101 (28,1)	180 (50,0)
Casi siempre	0 (0,0)	36 (10,0)	63 (17,5)	99 (27,5)
Siempre	0 (0,0)	10 (2,8)	20 (5,6)	30 (8,3)
¿El farmacéutico que le atendió, le inspiro confianza?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (0,6)	2 (0,6)
Casi nunca	0 (0,0)	17 (4,7)	28 (7,8)	45 (12,5)
A veces	0 (0,0)	80 (22,2)	106 (29,4)	186 (51,7)
Casi siempre	0 (0,0)	37 (10,3)	68 (18,9)	105 (29,2)

Tabla 10
Continuación

Continuación				
Nivel de satisfacción del usuario	Distribución de las buenas prácticas de dispensación			Total
	Entrega de productos			
	Bajo n ()	Medio n ()	Alto n ()	
Siempre	0 (0,0)	10 (2,8)	12 (3,3)	22 (6,1)
¿El farmacéutico, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?				
Nunca	0 (0,0)	4 (1,1)	7 (1,9)	11 (3,1)
Casi nunca	0 (0,0)	17 (4,7)	25 (6,9)	42 (11,7)
A veces	0 (0,0)	89 (24,7)	114 (31,7)	203 (56,4)
Casi siempre	0 (0,0)	32 (8,9)	50 (13,9)	82 (22,8)
Siempre	0 (0,0)	2 (0,6)	20 (5,6)	22 (6,1)
Empatía				
¿El farmacéutico le brindo el tiempo necesario para la atención?				
Nunca	0 (0,0)	1 (0,3)	3 (0,8)	4 (1,1)
Casi nunca	0 (0,0)	14 (3,9)	19 (5,3)	33 (9,2)
A veces	0 (0,0)	50 (13,9)	76 (21,1)	126 (35,0)
Casi siempre	0 (0,0)	62 (17,2)	98 (27,2)	160 (44,4)
Siempre	0 (0,0)	17 (4,7)	20 (5,6)	37 (10,3)
¿El Químico farmacéutico le atendió con respeto, amabilidad y paciencia?				
Nunca	0 (0,0)	6 (1,7)	6 (1,7)	12 (3,3)
Casi nunca	0 (0,0)	12 (3,3)	22 (6,1)	34 (9,4)
A veces	0 (0,0)	59 (16,4)	96 (26,7)	155 (43,1)
Casi siempre	0 (0,0)	53 (14,7)	68 (18,9)	121 (33,6)
Siempre	0 (0,0)	14 (3,9)	24 (6,7)	38 (10,6)
¿Usted recibió una explicación detallada por parte del profesional sobre los medicamentos y los cuidados para su salud?				
Nunca	0 (0,0)	4 (1,1)	3 (0,8)	7 (1,9)
Casi nunca	0 (0,0)	12 (3,3)	23 (6,4)	35 (9,7)
A veces	0 (0,0)	69 (19,2)	105 (29,2)	174 (48,3)
Casi siempre	0 (0,0)	46 (12,8)	61 (16,9)	107 (29,7)
Siempre	0 (0,0)	13 (3,6)	24 (6,7)	37 (10,3)
¿El químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				
Nunca	0 (0,0)	5 (1,4)	4 (1,1)	9 (2,5)
Casi nunca	0 (0,0)	25 (6,9)	28 (7,8)	53 (14,7)
A veces	0 (0,0)	53 (14,7)	100 (27,8)	153 (42,5)
Casi siempre	0 (0,0)	44 (12,2)	63 (17,5)	107 (29,7)
Siempre	0 (0,0)	17 (4,7)	21 (5,8)	38 (10,6)
Elementos tangibles				
¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	3 (0,8)	6 (1,7)
Casi nunca	0 (0,0)	4 (1,1)	9 (2,5)	13 (3,6)
A veces	0 (0,0)	49 (13,6)	61 (16,9)	110 (30,6)
Casi siempre	0 (0,0)	71 (19,7)	114 (31,7)	185 (51,4)
Siempre	0 (0,0)	17 (4,7)	29 (8,1)	46 (12,8)
¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?				
Nunca	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
Casi nunca	0 (0,0)	2 (0,6)	8 (2,2)	10 (2,8)
A veces	0 (0,0)	49 (13,6)	66 (18,3)	115 (31,9)
Casi siempre	0 (0,0)	71 (19,7)	115 (31,9)	186 (51,7)
Siempre	0 (0,0)	22 (6,1)	27 (7,5)	49 (13,6)
¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su adecuada atención?				
Nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	2 (0,6)	5 (1,4)
Casi nunca	0 (0,0)	3 (0,8)	5 (1,4)	8 (2,2)
A veces	0 (0,0)	57 (15,8)	73 (20,3)	130 (36,1)
Casi siempre	0 (0,0)	60 (16,7)	103 (28,6)	163 (45,3)
Siempre	0 (0,0)	21 (5,8)	33 (9,2)	54 (15,0)
¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?				
Nunca	0 (0,0)	80 (22,2)	121 (33,6)	201 (55,8)
Casi nunca	0 (0,0)	21 (5,8)	27 (7,5)	48 (13,3)
A veces	0 (0,0)	35 (9,7)	58 (16,1)	93 (25,8)
Casi siempre	0 (0,0)	5 (1,4)	10 (2,8)	15 (4,2)
Siempre	0 (0,0)	3 (0,8)	0 (0,0)	3 (0,8)
¿La sala de ventas y el mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				
Nunca	0 (0,0)	55 (15,3)	66 (18,3)	121 (33,6)
Casi nunca	0 (0,0)	14 (3,9)	31 (8,6)	45 (12,5)
A veces	0 (0,0)	57 (15,8)	92 (25,6)	149 (41,4)
Casi siempre	0 (0,0)	17 (4,7)	26 (7,2)	43 (11,9)
Siempre	0 (0,0)	1 (0,3)	1 (0,3)	2 (0,6)

4.2. Resultado Inferencial

Tabla 11.

Relación de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Niveles de Buenas prácticas de dispensación	Satisfacción del usuario			Rho Spearman p-valor
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0,223 0,001
Medio	0 (0,0)	138 (38,3)	0 (0,0)	
Alto	0 (0,0)	220 (61,1)	2 (0,6)	

Tabla 12.

Relación de las áreas de buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Áreas de buenas prácticas de dispensación	Satisfacción del usuario			Rho Spearman p-valor
	Bajo	Medio	Alto	
Área de recepción y validación de recetas				
Bajo	0 (0,0)	1 (0,3)	0 (0,0)	0,108 0,041
Medio	0 (0,0)	143 (39,8)	0 (0,0)	
Alto	0 (0,0)	213 (59,3)	2 (0,6)	
Análisis e interpretación de la receta				
Bajo	0 (0,0)	1 (0,3)	0 (0,0)	0,084 0,111
Medio	0 (0,0)	175 (49,2)	0 (0,0)	
Alto	0 (0,0)	178 (50,0)	2 (0,6)	
Preparación y selección de los medicamentos				
Bajo	0 (0,0)	13 (3,6)	0 (0,0)	0,004 0,934
Medio	0 (0,0)	301 (83,6)	2 (0,6)	
Alto	0 (0,0)	44 (12,2)	0 (0,0)	
Manejo de registros				
Bajo	0 (0,0)	44 (12,2)	0 (0,0)	0,011 0,836
Medio	0 (0,0)	182 (50,6)	1 (0,3)	
Alto	0 (0,0)	132 (36,7)	1 (0,3)	
Entrega de productos				
Bajo	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0,106 0,045
Medio	0 (0,0)	143 (39,7)	1 (0,3)	
Alto	0 (0,0)	215 (59,7)	1 (0,3)	

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas, 2025. A partir de esta proposición, se buscó establecer si la variable buena prácticas de dispensación está relacionada con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia.

Este estudio abordó la problemática desde un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental, transversal. Se evaluó las buenas prácticas de dispensación dirigido a los químicos farmacéuticos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado que consta de 5 dimensiones y 20 ítems. Paralelamente para evaluar la satisfacción de los usuarios se utilizó un cuestionario estructurado que consta de 5 dimensiones y 20 ítems. A partir de la aplicación de las encuestas, se desarrollaron la hipótesis específica para valorar si existe una relación significativa entre las dimensiones de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas, 2025.

Luego de evaluar las 360 encuestas aplicadas al profesional Químico Farmacéutico y a los usuarios, se evidencia que al determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025, se obtuvo un Rho de Spearman = 0,223 con $p = 0,001$ ($n=360$), lo cual evidencia que existe una correlación positiva baja entre ambas variables. Estos resultados indican que la satisfacción del usuario no depende solo de las buenas prácticas de dispensación, sino también de otros factores como los tiempos de atención, comunicación y confianza construida con el usuario durante todo el proceso de dispensación. Esto permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de

investigación donde refiere que sí existe relación significativa entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025. Estos resultados contrastan con el estudio realizado por Nguyen & Nguyen (2022) quienes en su investigación llegaron a la conclusión que una adecuada capacitación del personal farmacéutico encargado de la dispensación en la comunicación y la mejora del asesoramiento detallado al usuario permiten optimizar la satisfacción. Así mismo, Soeiro et al (2027) identificaron aspectos críticos como la falta de disponibilidad de medicamentos, deficiencia en la orientación sobre su uso, dificultad en la comprensión del etiquetado y tiempos de espera prolongados, por lo que llegaron a la conclusión que, a pesar de que exista una relación positiva, es necesario reforzar la calidad de atención. En tal sentido, con lo referido anteriormente y analizar estos resultados, estos hallazgos se relacionan directamente ya que resaltan la importancia del adecuado cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación como un factor determinante en la satisfacción del usuario.

Luego de evaluar las 360 encuestas se evidencia que las buenas prácticas de dispensación se ubicaron principalmente en 61,7% nivel alto y 38,3% nivel medio, mientras que la satisfacción del usuario se concentró casi totalmente en 99,4% nivel medio y solo 0,6% en nivel alto. Al interpretar este resultado, se entiende que, al cumplir con las buenas prácticas de dispensación, la satisfacción del usuario atendido tiende a aumentar, aunque el tamaño de la relación es débil. Estos resultados contrastan con el estudio realizado por Bonilla & Chavarria (2023) en la evaluación del grado de satisfacción en la dispensación de medicamentos a usuarios en la farmacia especializada del ministerio de salud de San Miguel, se observa que el 99,16% tienen un nivel de satisfacción muy alto con respecto al servicio recibido, mientras que el 97,47% indican tener un nivel elevado con respecto a las competencias profesionales de los químicos farmacéuticos. Así mismo, Torres (2024) en su estudio buenas prácticas de dispensación en la satisfacción del usuario en el establecimiento farmacéutico, Cañete. Evidencia que el 90,0% de los usuarios reportaron un nivel alto de satisfacción con respecto a la adecuada ejecución de las BPD, como también más de la mitad de los usuarios indicaron estar medianamente satisfechos, y siete de cada diez usuarios reportaron un nivel intermedio de satisfacción, llegando a la conclusión de que las BPD influyen significativamente en la satisfacción del usuario, alcanzando

un 81,2% de relación positiva. En el estudio de Briceño R. (2020) dispensación de medicamentos relacionada con la satisfacción del usuario en boticas, Trujillo, indica que el 60,1% de los usuarios consideran el acto de dispensación como excelente, asimismo, el 68,5% de los usuarios indicaron estar satisfechos con la calidad de servicio brindado durante el proceso. Concluyendo que una adecuada atención mejora significativamente en la percepción del usuario. En tal sentido, con lo referido anteriormente y analizar estos resultados, estos hallazgos indican que la satisfacción del usuario no depende exclusivamente de la dispensación, sino también de otros factores que limitan el adecuado servicio como los factores de acceso, tiempos de espera, infraestructura, disponibilidad de medicamentos, privacidad o expectativas del usuario.

En la figura 1, se representa el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en sus dimensiones. De manera general, se evidencia que existe un 38,3% en nivel medio y 61,7% en nivel alto del cumplimiento de las BPD. También es necesario evidenciar que en sus dimensiones como la recepción y validación de recetas se ubicó en el 59,7% en un nivel alto; 39,7% en nivel medio y 0,6% en nivel bajo. Por otro lado, el análisis e interpretación de la receta, evidencio que el 50,0% corresponde al nivel alto; 48,6% nivel medio y 1,4% nivel bajo, lo que indica que se realizó de forma aceptable en casi todos los casos. Sin embargo, esta etapa no siempre se hizo evidente para el usuario. En la preparación y selección de los medicamentos se evidencia que el 84,2% corresponde al nivel medio; 12,2% nivel alto y 3,6% nivel bajo. El manejo de registros evidencia que el 50,8% nivel medio; 36,8% en nivel alto y 12,2% en nivel bajo. En la entrega de productos se evidencia que el 60,0% corresponde al nivel alto y 40,0% al nivel medio. Estos resultados contrastan con el estudio realizado por Palacios V. & Ordinola R. (2022) cumplimiento de las BPD y satisfacción del cliente atendido en la botica Pharmalab Chiclayo, Lambayeque, quienes en su investigación obtuvieron como resultado que el 72% de los trabajadores validan los datos del paciente, el 40% casi siempre analizan e interpreta de manera correcta las recetas, el 48% casi siempre brinda información detallada sobre el uso adecuado del medicamento, el 92% casi siempre brinda una atención cuidadosa al paciente y el 68% a veces entrega de forma adecuada los medicamentos recetados, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio. De la misma forma, Arroyo M (2021) en su trabajo de investigación satisfacción

percibida y buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas, Chosica, indicaron que el 66,0% de los usuarios indicaron estar satisfechos en cuanto a la precepción de las BPD, el 53,0% indicó una satisfacción muy de acuerdo en la dimensión interpretación, preparación y selección del medicamento, el 46,0% estuvieron de acuerdo con la información recibida, y el 51,0% indicaron estar satisfechos con la actitud del Farmacéutico, el 52,0% indicaron estar satisfechos con la confianza y apoyo brindado por el personal, mientras que el 50,3% de los usuarios indicaron estar satisfechos con la estimación de la condición por parte del farmacéutico. En tal sentido, con lo referido anteriormente y analizar estos resultados, estos hallazgos indican que el servicio de farmacia mostró fortalezas claras en la recepción y validación de la receta, análisis e interpretación de la receta, como también en la entrega de los medicamentos. Sin embargo, en las dimensiones de preparación y selección, manejo de registros fue donde se evidenció que debe concentrarse oportunidades de mejora.

En la figura 2 se representa la satisfacción del usuario, donde el 99,4% corresponde a una satisfacción de nivel medio y el 0,6% a un nivel de satisfacción alto. Al analizar cada dimensión se obtuvo los siguientes resultados; en la fiabilidad el 88,9% se ubicó en nivel bajo y solo el 11,1% en nivel alto; mientras tanto en la dimensión sensibilidad el 73,3% corresponde a un nivel medio; el 21,7% nivel alto y el 5,0% a nivel bajo. Para la dimensión seguridad el 86,1% corresponde al nivel medio; el 10,6% nivel alto y el 3,3% nivel bajo; en la dimensión empatía el 81,1% corresponde al nivel medio; el 16,9% nivel alto y el 1,9% nivel bajo; por último, la dimensión de elementos tangibles el 90,8% corresponde al nivel medio; 6,9% nivel alto y el 2,2% nivel bajo. En contraste estudios como Vásquez y Centeno (2023), en su investigación precepción de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la farmacia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, en el mismo contexto geográfico, reportaron un comportamiento heterogéneo: una relación moderada entre calidad y satisfacción, con asociaciones también moderadas en confiabilidad y tangibilidad, una asociación alta con empatía, pero asociaciones muy bajas con capacidad de respuesta y seguridad, mientras tanto, Palomino (2022) en su estudio calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la BPD en el área externa de farmacia del HRA, obtuvo como resultado el predominio en la calidad de nivel regular en un 54,7% y una satisfacción medianamente satisfecha en 40,6%, con presencia de insatisfacción de 8,5% y una

proporción menor de satisfacción plena en un 5,7%, concluyendo una relación positiva media entre calidad del servicio y satisfacción.

En la tabla 10, se muestra el resultado del análisis estadístico inferencial para encontrar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario. La prueba de hipótesis general mostró un Rho de Spearman = 0,223 con p -valor = 0,001, lo que indica una relación positiva débil y estadísticamente positiva entre las BPD y la satisfacción del usuario. La baja relación sugiere que, si bien las buenas prácticas de dispensación forman un componente importante en la atención farmacéutica, existen otros factores determinantes en la satisfacción del usuario, como el trato interpersonal del personal de salud, tiempo de espera, disponibilidad de medicamentos y condiciones físicas del establecimiento, asimismo, factores socio culturales y expectativas individuales que pueden influir en la percepción del servicio recibido. Estos resultados contrastan con el estudio realizado por Toribio (2022), evaluó la relación que existe entre las BPD y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022, reportó una correlación positiva alta (Rho=0,705; $p<0,05$) entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción. De forma similar, Vela (2022) en su investigación cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia en un hospital de Rioja, 2022. Halló una relación positiva muy alta (Rho=0,823; $p<0,05$) lo cual evidencia una relación positiva, alta y significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario. Asimismo, Chiquillan (2022) en su trabajo de investigación se planteó describir cómo se relaciona la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental en Apurímac, durante el año 2021. Encontrando una asociación significativa (Rho=0,524; $p<0,05$) con altos porcentajes de percepción favorable tanto en buenas prácticas como en la satisfacción del usuario. También en el estudio realizado por Palomino (2022), con el objetivo de evaluar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia del consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. Reportó una relación positiva considerable entre ambas variables de estudio (Rho=0,641; $p<0,005$). Sin embargo, la menor magnitud de la correlación obtenida en el presente estudio podría explicarse por características propias del contexto evaluado, es decir, la satisfacción del usuario

no depende únicamente del acto técnico de dispensación, sino también de aspectos del servicio que el usuario percibe como cumplimiento y respuesta. En tal sentido, con lo referido anteriormente y analizar estos resultados, estos hallazgos tienen relación con antecedentes que reportan asociación entre la calidad de buenas prácticas en farmacia y la satisfacción, aunque en varios casos con resultados más altos que la encontrada en el trabajo de investigación.

El resultado obtenido a partir del análisis inferencial a través de la prueba de Spearman muestra que la dimensión área de recepción y validación de la receta con la satisfacción del usuario obtuvo un ($Rho = 0,108$; $p = 0,041$) y la dimensión entrega de productos obtuvo un ($Rho = 0,106$; $p = 0,045$) evidenciando una relación positiva muy débil pero significativa. Estos resultados indican que un mayor cumplimiento en estas fases se asocia con un leve incremento de la satisfacción; sin embargo, la baja magnitud sugiere que la satisfacción está influida principalmente por otros componentes del servicio. En contraste la dimensión de análisis e interpretación de la receta obtuvo un ($Rho = 0,084$; $p = 0,111$), en la dimensión preparación y selección de medicamentos se obtuvo ($Rho = -0,004$; $p = 0,934$) y en la dimensión manejo de registros se obtuvo un ($Rho = 0,011$; $p = 0,836$) evidenciando que no existe una correlación significativa entre dichas dimensiones con la satisfacción del usuario. Estos resultados indican que estas actividades, aunque son esenciales para asegurar el bienestar del paciente y la calidad técnica al momento de la dispensación, tienden a desarrollarse de manera interna y con baja visibilidad para el usuario. En consecuencia, el usuario suele evaluar su experiencia principalmente a partir de aspectos relacionados directamente con el trato, la información brindada y la entrega del medicamento. En el estudio de Toribio (2022), realizado en un establecimiento farmacéutico de Carhuaz reportó una relación general alta ($\rho=0,705$) y, además, encontró correlaciones positivas en todas las dimensiones: recepción y validación 0,531, análisis e interpretación 0,671, preparación y selección 0,641, registros 0,608 y entrega e información 0,584. Este patrón coincide únicamente en la recepción y validación de la receta y la entrega de productos, esto puede interpretarse como una diferencia de contexto ya que en establecimientos donde la interacción farmacéutica (consejería, explicación, verificación) es más evidente, el usuario percibe más todo el proceso de la dispensación, por ello las dimensiones se reflejan en la satisfacción del usuario. Del mismo modo, Vela (2022) en su trabajo de investigación realizado en el

servicio de farmacia de un Hospital de Rioja, halló una relación alta y significativa entre ambas variables de estudio ($p=0,823$; $p=0,000$) y señaló que la relación fue consistente en cinco dimensiones, con mayor compensación en entrega e información del medicamento. En comparación con los resultados obtenidos en el presente estudio, la diferencia sugiere que en el entorno de estudio la satisfacción del usuario podría estar más influida por otros componentes del servicio como la continuidad, disponibilidad o condiciones del flujo de atención, haciendo que, aunque las buenas prácticas de dispensación se cumplan, su impacto percibido sea menor.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

1. El análisis inferencial mediante Rho de Spearman permitió concluir que existe una correlación positiva, baja entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario ($Rho = 0,223$; $p = 0,001$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto significa que, aunque las buenas prácticas de dispensación se cumplan, existen otros factores que influyen en la satisfacción del usuario.
2. Al evaluar la dimensión de las buenas prácticas de dispensación, se halló que el área de recepción y validación de recetas mostró una relación positiva muy débil pero significativa con la satisfacción del usuario ($Rho = 0,108$; $p = 0,041$), sugiriendo que el primer contacto (solicitud y verificación básica de la receta) influye en la percepción del usuario.
3. Al evaluar la dimensión de las buenas prácticas de dispensación, en la dimensión análisis e interpretación de la receta no se encontró una relación significativa con la satisfacción del usuario ($Rho = 0,084$; $p = 0,111$) lo que sugiere que estas actividades que son esenciales durante todo el proceso de dispensación, tienden a ser menos visible para el usuario y por ello no impacta directamente en su percepción total de satisfacción.
4. Al evaluar la dimensión de las buenas prácticas de dispensación, en la dimensión preparación y selección de medicamentos no se encontró una relación significativa con la satisfacción del usuario ($Rho = 0,004$; $p = 0,934$) lo que sugiere que estas actividades que son esenciales durante todo el proceso de dispensación, tienden a ser menos visible para el usuario y por ello no impacta directamente en su percepción total de satisfacción.
5. Al evaluar la dimensión de las buenas prácticas de dispensación, en la dimensión manejo de registros no se encontró una relación significativa con la satisfacción del usuario ($Rho = 0,011$; $p = 0,836$) lo que sugiere que estas actividades que son esenciales durante todo el proceso de dispensación, tienden a ser menos

visible para el usuario y por ello no impacta directamente en su percepción total de satisfacción.

6. Al evaluar la dimensión entrega de productos se halló una relación positiva muy débil pero significativa con la satisfacción del usuario ($Rho = 0,106$; $p = 0,045$), lo que indica que la forma de entrega y cierre del proceso de dispensación aporta en la percepción del usuario y por ende en la satisfacción.

CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES

A nivel del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas

- Fortalecer la implementación y supervisión periódica de las buenas prácticas de dispensación, priorizando la estandarización de procesos visibles para el usuario, debido a la relación significativa (aunque baja) encontrada entre ambas variables.
- Implementar un plan de mejora continua del servicio de farmacia orientado a elevar el porcentaje de usuarios con satisfacción alta, considerando que la satisfacción se concentró casi totalmente en nivel medio.

A nivel del servicio de farmacia

- Reforzar y estandarizar todo el procedimiento para una dispensación adecuada en la dimensión recepción y validación de recetas, asegurando un trato ordenado, claro y uniforme, debido a que esta dimensión mostró asociación significativa con la satisfacción del usuario.
- Optimizar la entrega de productos (entrega final del medicamento y cierre de atención), incorporando acciones que el usuario perciba como valor agregado como la verificación final y confirmación de comprensión, dado que esta dimensión se asoció significativamente con la satisfacción.
- Mantener y auditar las actividades técnicas no asociadas directamente a satisfacción (análisis de receta, preparación y selección, manejo de registros), porque su ausencia de correlación no implica que sean prescindibles: son componentes críticos para la seguridad del paciente y la calidad del acto de dispensación.

A nivel del personal dispensador Químico Farmacéutico

- Desarrollar capacitaciones internas enfocadas en habilidades de interacción y comunicación en los momentos de mayor impacto perceptible para el usuario (inicio y cierre de la atención), alineadas con las dimensiones que resultaron significativas como es la recepción y validación, entrega de medicamentos.

- Establecer un control de calidad interno mediante listas de verificación (checklist) por dimensión de buenas prácticas de dispensación, con énfasis en estandarizar una atención adecuada y reducir variabilidad entre turnos, con la finalidad de contribuir con la mejora en la percepción de satisfacción del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaya, J. M., & Martínez, K. S. (2023). Evaluación del grado de satisfacción en la dispensación de medicamentos a usuarios de la farmacia especializada de San Miguel del Ministerio de Salud, El Salvador. [Universidad del Salvador]. <https://repositorio.ues.edu.sv/server/api/core/bitstreams/003eba6d-b6c3-4149-a420-c115d5f224ca/content>
- Arroyo, R. (2021). Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021 [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1f12094c-202c-4e51-879e-8d3ab60e8896/content>
- Bonadiman, R. L., Santanna, A. F., Brasil, G. A., Lima, E. M. de, Lenz, D., Endringer, D. C., & Andrade, T. U. (2018). Nível de satisfação dos usuários e verificação do conhecimento dos farmacêuticos em farmácias públicas do Espírito Santo, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23, 627-638. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018232.03462016>
- Briceño, Y. J. (2020). Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020 [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%F1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1
- Cabanillas, J. S. (2020). Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabanillas_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castaño, G. A. (2017). Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. *CES Salud Pública*, 8(1), 108-120. Recuperado a partir de https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/4425
- Chiquillan, L. Y. (2022). Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021 [Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101637/Chiquil
lan_MLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101637/Chiquil%20lan_MLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Colan, H. M. (2024). Buenas prácticas de dispensación de medicamentos en la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, Cañete 2024 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/149248>

Congreso de la República. (2009). Ley N.º 29459: Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2813441-29459>

Dávila, J. T., & Tapia, I. L. (2020). Calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos, centro de salud “Los Hermanos de Finlandia” municipio El Rosario Carazo septiembre 2019 [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14076/>

Ferreira, A. M., Prudente, L. R., Dewulf, N. L., Provin, M. P., Cardoso, T. C., Silveira, É. A., & Amaral, R. G. (2018). Impact of a drug dispensing model at a Community Pharmacy in Goiânia, Goiás, Brazil. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 54(4), e00143. <https://doi.org/10.1590/s2175-97902018000400143>

Hernández, R., & Fernandez, C. F. (2014). Metodología de la investigación (P. Baptista, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.

Hussain, A., & Ibrahim, M. (2011). Medication counselling and dispensing practices at community pharmacies: A comparative cross sectional study from Pakistan. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 33(5), 859-867. <https://doi.org/10.1007/s11096-011-9554-6>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2014—EnsuSalud 2014. <https://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2014/01-informe-final.pdf>

James, L., Barlow, D., McCartney, R., Hiom, S., Roberts, D., & Whittlesea, C. (2009). Incidence, type and causes of dispensing errors: A review of the literature. *The*

- International Journal of Pharmacy Practice, 17(1), 9-30.
- López, T. Y. (2019). Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita—2018 [Universidad San Pedro]. <https://core.ac.uk/download/pdf/337598835.pdf>
- Méndez, J. F. (2024). Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario de un hospital público de Trujillo, 2024. [Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e46971a8-e8a9-4971-95ea-79d59e2c912e/content>
- Ministerio de Salud. (1997). Ley N° 26842. Ley General de Salud. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>
- Ministerio de Salud. (2006). Decreto Supremo: 008-2006-SA. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280177/251566_DS008-2006-SA.pdf20190110-18386-1y1knj.pdf?v=1547172244
- Ministerio de Salud. (2009). Manual de buenas prácticas de dispensación. Resolución Ministerial N.° 013-2009-MINSA. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/275859/247139_RM013-2009.pdf20190110-18386-u7gtf6.pdf?v=1547166315
- Ministerio de Salud. (2009). Resolución Ministerial N.° 013-2009-MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247139-013-2009-minsa>
- Ministerio de Salud. (2011). Decreto Supremo N.° 014-2011-SA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243288-014-2011-sa>
- Ministerio de Salud. (2022). Documento técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica—Resolución Ministerial N.° 554-2022-MINSA. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453401/Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf?v=1658929618>
- Ministerio de Salud. (2022). Resolución Ministerial N.° 554-2022-MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/3302257-554-2022-minsa>
- Nguyen, B. Q., & Nguyen, C. T. (2022). An Assessment of Outpatient Satisfaction

- with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 10(10), 1945. <https://doi.org/10.3390/healthcare10101945>
- Otero, M. J., Martín, R., Robles, M. D., & Codina, C. (2002). Errores de medicación. Recuperado <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap214.pdf>
- Palacios, R. W., & Ordinola, D. L. (2022). Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del cliente atendido en la botica Pharmalab, Chiclayo, Lambayeque 2021 [Universidad de Roosevelt]. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1289/tesis%20ordinola%20-%20palacios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, C. N. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022 [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e0baff1-2c72-4395-ad94-5b109a73e86c/content>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Quispe, G., & Zevallos, N. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac, 2022 [Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UHFR_358abe92ff93462aed88be551e2e0102
- Resolución Ministerial N° 554-2022-MINSA.pdf. (2022). Recuperado 16 de octubre de 2025, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453400/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20554-2022-MINSA.pdf?v=1658929618>
- Ruiz, N. B. (2024). Conocimiento y cumplimiento sobre buenas prácticas de dispensación en oficinas farmacéuticas de San Juan Bautista, Ayacucho 2023.

- [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
<https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fa2a2006-9ed1-4eec-88a4-f1390a0d8f02/content>
- Soeiro, O. M., Tavares, N. U., Nascimento, J. M., Guerra, A. A., Alves, E., Acurcio, F., Guibu, I. A., Álvares, J., Gomes, M., Leite, S. N., & Costa, K. S. (2017). Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care. *Revista De Saude Publica*, 51(suppl 2), 21s. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007145>
- Soumya, R., Devarashetty, V., Jayanthi, C. R., & Sushma, M. (2016). Drug dispensing practices at pharmacies in Bengaluru: A cross-sectional study. *Indian Journal of Pharmacology*, 48(4), 360. <https://doi.org/10.4103/0253-7613.186204>
- Toribio, L. P. (2022). Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022 [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98354/Toribio_ALP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Valdivia, R. S. (2023). Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022 [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109292/Valdivia_FRS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, E., & Centeno, L. (2023). Percepción de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2023 [Universidad Tecnológica de los Andes]. <https://repositorio.utea.edu.pe/items/e9cdbea1-9b41-45bc-bc95-51780b16b487>
- Vela, J. C. (2022). Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un Hospital de Rioja, 2022 [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98119/Vela_CJ_C-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- World Health Organization. (2011). The world medicines situation 2011. Geneva 27. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/5bfe373c-3970-41a0-9bff->

d01af388c2c1/content

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia

Título: Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas 2025.

Autor: Bachiller Mirian Anali Lujan Sulca

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas, 2025?	Objetivo general Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas, 2025.	Hipótesis general Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas, 2025.	Variable 1 Buenas prácticas de dispensación. Dimensiones • Recepción y validación de recetas. • Análisis e interpretación de la receta. • Preparación y selección de los productos. • Manejo de registros. • Entrega de productos. Variable 2 Satisfacción del Usuario Dimensiones • Fiabilidad. • Sensibilidad. • Seguridad. • Empatía. • Elementos tangibles.	Tipo de investigación Aplicada Diseño de investigación No experimental, de corte transversal Nivel de investigación Correlacional Población 5586 usuarios del servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto, 2025. Muestra 360 usuarios que acuden al servicio de farmacia. Técnica: Encuesta. Instrumento Cuestionario. Análisis de datos: Prueba estadística de correlación de Spearman.
Problemas específicos • ¿Existe relación entre la recepción y validación de recetas y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto? • ¿Existe relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto? • ¿Existe la relación entre la preparación y selección de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto? • ¿Existe relación entre el manejo de registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto? • ¿Existe relación entre la entrega de productos e información al usuario y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Subregional Hugo Pesce Pescetto?	Objetivos específicos • Determinar la relación entre la recepción y validación de recetas y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia • Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia. • Determinar la relación entre la preparación y selección de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia. • Determinar la relación entre el manejo de registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia. • Determinar la relación entre la entrega de productos e información al usuario y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia.	Hipótesis específica • Existe una relación significativa entre la recepción y validación de recetas y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia • Existe una relación significativa entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia. • Existe una relación significativa entre la preparación y selección de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia. • Existe una relación significativa entre el manejo de registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia. • Existe una relación significativa entre la entrega de productos e información al usuario y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia.		

Anexo 2. *Matriz de operacionalización de la variable: Buenas prácticas de dispensación.*

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem del instrumento	Valoración	Escala de medición
Buenas prácticas de dispensación	Conjunto de procedimientos técnicos, normativos y éticos que garantizan la entrega segura y responsable de medicamentos al usuario (Ministerio de Salud, 2009b)	Los datos respecto a las buenas prácticas de dispensación se obtendrán a través del cuestionario estructurado cuyas respuestas de valorarán considerando la escala de Likert.	Recepción y validación de recetas	Presentación Datos de la receta	Del 1 a 5	Escala Likert (1–5)	Ordinal
			Análisis e interpretación de la receta	Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	Del 6 a 9	Bajo: (20- 46) Medio: (47 – 73) Alto: (74 – 100)	
				Preparación y selección de los productos		Condiciones físicas del producto	
			Manejo de registros	Tiempo necesario Registros detallados Apuntes adicionales	Del 15		
				Entrega de producto		Entrega de medicamento Información Conocimiento Resuelve dudas	

Fuente: elaboración propia

Anexo 3.

Matriz de operacionalización de la variable: satisfacción del usuario

Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem del instrumento	Valoración	Escala de Medición
Satisfacción del usuario	Grado en que el usuario percibe que sus expectativas han sido satisfechas respecto a la atención recibida en el servicio de farmacia (Parasuraman et al., 1988).	La variable se medirá a través de una encuesta conformada por 20 preguntas.	Fiabilidad	• Proporcionar servicios prometidos • Confiabilidad en el manejo de los problemas • Realizar bien los servicios • Prestar servicios en el tiempo prometido	Del 1 al 5	Escala Likert (1-5)	Ordinal
			Sensibilidad	• Mantener informado a los clientes • Servicio rápido • Voluntad de ayudar a los clientes • Disponibilidad para responder a las solicitudes	Del 6 al 7		
			Seguridad	• Infundir confianza a los usuarios • Hacer que los clientes se sientan seguros • Corteses • Conocimiento para responder preguntas	Del 8 al 11		
			Empatía	• Atención individualizada • Tratan a los clientes con cariño • Tener en cuenta el mejor interés del cliente • Comprender las necesidades del usuario.	Del 12 al 15		
			Elementos tangibles	• Equipo moderno • Instalaciones visualmente atractivas asociados con el servicio • Empleados apariencia pulcra y profesional.	Del 16 al 20		
						Bajo: (20 - 46) Medio: (47 - 73) Alto: (74 - 100)	

Anexo 4.

Instrumento de recolección de datos para la variable: Buenas prácticas de dispensación

Cargo: QF **Sexo:** (M) (F) **Capacitaciones en dispensación:** (Sí) (No)
Años de experiencia: (0–1) (2–5) (6–10) **Turno habitual:** (Mañana) (Tarde)
(Rotativo)

Parámetros de evaluación buenas prácticas de dispensación		1: Nunca	2: Casi nunca	3: A veces	4: Casi	5: Siempre
1. área de recepción y validación de recetas						
Item 1	Durante la dispensación de medicamentos el Químico Farmacéutico pide la receta médica de manera adecuada.					
Item 2	El Químico Farmacéutico verifica que la receta médica cuente con los datos como nombre, diagnóstico, DCI, edad, posología y fecha.					
Item 3	El Químico Farmacéutico comprueba si la receta médica cuenta con los datos y el sello del médico.					
Item 4	El Químico Farmacéutico verifica la legalidad de la receta antes de entregar el medicamento al paciente.					
Item 5	El Químico Farmacéutico verifica el nombre del medicamento, concentración, forma farmacéutica y dosificación del medicamento.					
2. análisis e interpretación de la receta						
Item 6	El Químico Farmacéutico logra analizar e interpretar la receta médica de manera correcta.					
Item 7	La lectura de la receta médica fue rápida y sin presentar ningún inconveniente.					
Item 8	El Químico Farmacéutico no recurre a otro personal para la lectura y el análisis de la receta médica.					
Item 9	El Químico Farmacéutico brinda información de otros medicamentos alternativos que contienen el mismo principio activo.					
3. preparación y selección de los medicamentos						
Item 10	El Químico Farmacéutico tiene cuidado de no equivocarse al momento de identificar los medicamentos.					
Item 11	El Químico Farmacéutico verifica el registro sanitario y la fecha de vencimiento de los medicamentos que serán entregados.					
Item 12	El Químico Farmacéutico verifica que los medicamentos se encuentren en óptimas condiciones.					
Item 13	El Químico Farmacéutico antes de entregar el medicamento verifica que tenga el aspecto adecuado y que el envase primario y secundario se encuentren en buenas condiciones y presenten el rotulado correcto.					
Item 14	El Químico Farmacéutico prepara los medicamentos en un tiempo oportuno.					
4. manejo de registros						
Item 15	El profesional Químico Farmacéutico realiza un registro adicional y entendible de todos los medicamentos que entrega al paciente.					
5. entrega de productos						
Item 16	El Químico Farmacéutico informa al paciente sobre la frecuencia, duración del tratamiento y la vía de administración de los medicamentos.					
Item 17	El Químico Farmacéutico orienta la manera correcta de tomar los medicamentos en relación a los alimentos y en relación a otros medicamentos.					
Item 18	El Químico Farmacéutico domina la información de los medicamentos con seguridad y conocimiento.					
Item 19	El Químico Farmacéutico resuelve sus dudas en cuanto al uso y aplicación de manera adecuada de los medicamentos.					
Item 20	El Químico Farmacéutico brinda información correcta y precisa de la forma de conservación y protección de los medicamentos.					

Anexo 5.

Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Yo, _____, he sido informado(a) sobre los objetivos y características del estudio titulado “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025”. Comprendo que mi participación es voluntaria, anónima y confidencial, y que puedo retirarme en cualquier momento sin consecuencias.

Acepto colaborar respondiendo el cuestionario de manera libre y consciente.

Firma del participante

Anexo 6.

Instrumento de recolección de datos para la variable: Satisfacción del usuario

Sexo: (M) (F) **Edad:** (18-29) (30–44) (45–59) **Procedencia:**(Urbano) (Rural)

Seguro: (SIS) (EsSalud) (Particular)

Nivel de instrucción: (Primaria) (Secundaria) (Superior)

Tiempo de espera percibido: (2-5min) (5-8min) (8-12min)

Criterios de medida de la satisfacción del usuario		1: Nunca	2: Casi nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre
1. Fiabilidad						
Item 1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio durante todo el proceso?					
Item 2	¿Usted ha sido atendido de acuerdo al horario establecido en el establecimiento de salud?					
Item 3	¿Cuándo usted presenta algún reclamo el establecimiento cuenta con mecanismos para atenderlo?					
Item 4	¿usted considera valido la información que le brindo el químico farmacéutico respecto a su tratamiento?					
Item 5	¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?					
2. Sensibilidad						
Item 6	¿La comunicación con el farmacéutico fue adecuado?					
Item 7	¿El farmacéutico tiene buena predisposición al atender?					
3. Seguridad						
Item 8	¿La atención fue rápida y eficaz?					
Item 9	¿Durante la atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?					
Item 10	¿El farmacéutico que le atendió, le inspiro confianza?					
Item 11	¿El farmacéutico, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?					
4. Empatía						
Item 12	¿El farmacéutico le brindo el tiempo necesario para la atención?					
Item 13	¿El Químico farmacéutico le atendió con respeto, amabilidad y paciencia?					
Item 14	¿Usted recibió una explicación detallada por parte del profesional sobre los medicamentos y los cuidados para su salud?					
Item 15	¿El químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?					
5. Elementos tangibles						
Item 16	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
Item 17	¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?					
Item 18	¿El establecimiento farmacéutico conto con los materiales necesarios para su adecuada atención?					
Item 19	¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?					
Item 20	¿La sala de ventas y el mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?					

Anexo 7.

Niveles de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Niveles de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	Dimensiones				
	Área de recepción y validación de recetas n (%)	Análisis e interpretación de la receta n (%)	Preparación y selección de los medicamentos n (%)	Manejo de registros n (%)	Entrega de productos n (%)
Bajo	2 (0,6)	5 (1,4)	13 (3,6)	44 (12,2)	0 (0,0)
Medio	143 (39,7)	175 (48,6)	303 (84,2)	183 (50,8)	144 (40,0)
Alto	215 (59,7)	180 (50,0)	44 (12,2)	133 (36,9)	216 (60,0)
Total	360 (100,0)	360 (100,0)	360 (100,0)	360 (100,0)	360 (100,0)

Anexo 8.

Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Nivel de satisfacción	Dimensiones				
	Fiabilidad n (%)	Sensibilidad n (%)	Seguridad n (%)	Empatía n (%)	Elementos tangibles n (%)
Bajo	320 (88,9)	18 (5,0)	12 (3,3)	7 (1,9)	8 (2,2)
Medio	0 (0,0)	264 (73,3)	310 (86,1)	292 (81,1)	327 (90,8)
Alto	40 (11,1)	78 (21,7)	38 (10,6)	61 (16,9)	25 (6,9)
Total	360 (100,0)	360 (100,0)	360 (100,0)	360 (100,0)	360 (100,0)

Anexo 9.

Relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario y las dimensiones de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Satisfacción del usuario según dimensiones	Nivel	Buenas prácticas de dispensación según dimensiones																				
		Área de recepción y validación de recetas				Análisis e interpretación de la receta				Preparación y selección de los medicamentos				Manejo de registros				Entrega de productos				
		Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	
Fiabilidad	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio durante todo el proceso?	Nunca	0(0,0)	1(0,3)	5(1,4)	6(1,7)	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	6(1,7)	0(0,0)	5(1,4)	1(0,3)	6(1,7)	1(0,3)	3(0,8)	2(0,6)	6(1,7)	0(0,0)	2(0,6)	4(1,1)	6(1,7)
	Casi nunca	0(0,0)	13(3,6)	19(5,3)	32(8,9)	0(0,0)	15(4,2)	17(4,8)	32(9,0)	0(0,0)	28(7,8)	4(1,1)	32(8,9)	4(1,1)	13(3,6)	15(4,2)	32(8,9)	0(0,0)	16(4,4)	16(4,4)	32(8,9)	
	A veces	0(0,0)	88(24,5)	124(34,5)	212(59,1)	1(0,3)	103(28,9)	108(30,3)	212(59,6)	8(2,2)	177(49,2)	28(7,8)	213(59,2)	29(8,1)	115(31,9)	69(19,2)	213(59,2)	0(0,0)	82(22,8)	131(36,4)	213(59,2)	
	Casi siempre	1(0,3)	37(10,3)	63(17,5)	101(28,2)	0(0,0)	51(14,3)	47(13,2)	98(27,5)	5(1,4)	85(23,6)	11(3,1)	101(28,1)	9(2,5)	48(13,3)	44(12,2)	101(28,1)	0(0,0)	42(11,7)	59(16,4)	101(28,1)	
	Siempre	0(0,0)	4(1,1)	4(1,1)	8(2,2)	0(0,0)	3(0,8)	5(1,4)	8(2,2)	0(0,0)	8(2,2)	0(0,0)	8(2,2)	1(0,3)	4(1,1)	3(0,8)	8(2,2)	0(0,0)	2(0,6)	6(1,7)	8(2,2)	
	Nunca	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	
	Casi nunca	0(0,0)	7(1,9)	13(3,6)	20(5,6)	0(0,0)	10(2,8)	11(3,1)	21(5,9)	1(0,3)	16(4,4)	4(1,1)	21(5,8)	2(0,6)	13(3,6)	6(1,7)	21(5,8)	0(0,0)	12(3,3)	9(2,5)	21(5,8)	
	A veces	0(0,0)	66(18,4)	93(25,9)	159(44,3)	1(0,3)	73(20,5)	85(23,9)	159(44,7)	3(0,8)	135(37,5)	21(5,8)	159(44,2)	22(6,1)	74(20,6)	63(17,5)	159(44,2)	0(0,0)	63(17,5)	96(26,7)	159(44,2)	
	Casi siempre	1(0,3)	66(18,4)	101(28,1)	168(46,8)	0(0,0)	86(24,2)	78(21,9)	164(46,1)	8(2,2)	143(39,7)	17(4,7)	168(46,7)	20(5,6)	89(24,7)	59(16,4)	168(46,7)	0(0,0)	62(17,2)	106(29,4)	168(46,7)	
	Siempre	0(0,0)	4(33,3)	8(2,2)	12(3,3)	0(0,0)	6(1,7)	6(1,7)	12(3,4)	1(0,3)	9(2,5)	2(0,6)	12(3,3)	0(0,0)	7(1,9)	5(1,4)	12(3,3)	0(0,0)	7(1,9)	5(1,4)	12(3,3)	
¿Cuándo usted presenta algún reclamo el establecimiento para atenderlo? ¿usted considera valido la información que le brindo el químico farmacéutico respecto a su tratamiento? ¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?	Nunca	0(0,0)	5(1,4)	9(2,5)	14(3,9)	0(0,0)	8(2,2)	6(1,7)	14(3,9)	0(0,0)	13(3,6)	1(0,3)	14(3,9)	1(0,3)	8(2,2)	5(1,4)	14(3,9)	0(0,0)	9(2,5)	5(1,4)	14(3,9)	
	Casi nunca	0(0,0)	20(5,6)	22(6,1)	42(11,7)	1(0,3)	15(4,2)	26(7,3)	42(11,8)	1(0,3)	33(9,2)	8(2,2)	42(11,7)	9(2,5)	19(5,3)	14(3,9)	42(11,7)	0(0,0)	23(6,4)	19(5,3)	42(11,7)	
	A veces	0(0,0)	71(19,8)	107(29,8)	178(49,6)	0(0,0)	81(22,8)	96(27,0)	177(49,7)	7(1,9)	151(41,9)	21(5,8)	179(49,7)	21(5,8)	89(24,7)	69(19,2)	179(49,7)	0(0,0)	61(16,9)	118(32,8)	179(49,7)	
	Casi siempre	1(0,3)	47(13,1)	74(20,6)	122(33,7)	0(0,0)	68(19,1)	52(14,6)	120(33,7)	5(1,4)	104(28,9)	13(3,6)	122(33,9)	12(3,3)	66(18,3)	44(12,2)	122(33,9)	0(0,0)	50(13,9)	72(20,0)	122(33,9)	
	Siempre	0(0,0)	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	0(0,0)	3(0,8)	0(0,0)	3(0,8)	0(0,0)	2(0,6)	1(0,3)	3(0,8)	1(0,3)	1(0,3)	1(0,3)	3(0,8)	0(0,0)	1(0,3)	2(0,6)	3(0,8)	
	Nunca	0(0,0)	10(2,8)	17(4,7)	27(7,5)	0(0,0)	15(4,2)	11(3,1)	26(7,3)	2(0,6)	16(4,4)	9(2,5)	27(7,5)	8(2,2)	10(2,8)	9(2,5)	27(7,5)	0(0,0)	11(3,1)	16(4,4)	27(7,5)	
	Casi nunca	0(0,0)	16(4,5)	27(7,5)	43(12,0)	0(0,0)	17(4,8)	27(7,6)	44(12,4)	3(0,8)	35(9,7)	6(1,7)	44(12,2)	6(1,7)	22(6,1)	16(4,4)	44(12,2)	0(0,0)	16(4,4)	28(7,8)	44(12,2)	
	A veces	0(0,0)	95(26,5)	134(37,3)	229(63,8)	1(0,3)	108(30,3)	117(32,9)	226(63,5)	6(1,7)	197(54,7)	26(7,2)	229(63,6)	28(7,8)	122(33,9)	79(21,9)	229(63,6)	0(0,0)	89(24,7)	140(38,9)	229(63,6)	
	Casi siempre	1(0,3)	17(4,7)	31(8,6)	49(13,6)	0(0,0)	29(8,1)	20(5,6)	49(13,8)	1(0,3)	46(12,8)	2(0,6)	49(13,6)	2(0,6)	25(6,9)	22(6,1)	49(13,6)	0(0,0)	21(5,8)	28(7,8)	49(13,6)	
	Siempre	0(0,0)	5(1,4)	6(1,7)	11(3,1)	0(0,0)	6(1,7)	5(1,4)	11(3,1)	1(0,3)	9(2,5)	1(0,3)	11(3,1)		4(1,1)	7(1,9)	11(3,1)	0(0,0)	7(1,9)	4(1,1)	11(3,1)	
¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?	Nunca	0(0,0)	2(0,6)	5(1,4)	7(1,9)	0(0,0)	4(1,1)	3(0,8)	7(2,0)	0(0,0)	7(1,9)	0(0,0)	7(1,9)	1(0,3)	5(1,4)	1(0,3)	7(1,9)	0(0,0)	3(0,8)	4(1,1)	7(1,9)	
	Casi nunca	0(0,0)	21(5,8)	27(7,5)	48(13,4)	1(0,3)	18(5,1)	30(8,4)	49(13,8)	3(0,8)	37(10,3)	9(2,5)	49(13,6)	6(1,7)	28(7,8)	15(4,2)	49(13,6)	0(0,0)	19(5,3)	30(8,3)	49(13,6)	
	A veces	0(0,0)	89(24,8)	128(35,7)	217(60,4)	0(0,0)	108(30,3)	107(30,1)	215(60,4)	6(1,7)	186(51,7)	25(6,9)	217(60,3)	32(8,9)	107(29,7)	78(21,7)	217(60,3)	0(0,0)	82(22,8)	135(37,5)	217(60,3)	
	Casi siempre	0(0,0)	25(7,0)	48(13,4)	73(20,3)	0(0,0)	39(11,0)	32(9,0)	71(19,9)	4(1,1)	60(16,7)	9(2,5)	73(20,3)	5(1,4)	33(9,2)	35(9,7)	73(20,3)	0(0,0)	34(9,4)	39(10,8)	73(20,3)	
	Siempre	1(0,3)	6(1,7)	7(1,9)	14(3,9)	0(0,0)	6(1,7)	8(2,2)	14(3,9)	0(0,0)	13(3,6)	1(0,3)	14(3,9)	0(0,0)	10(2,8)	4(1,1)	14(3,9)	0(0,0)	6(1,7)	8(2,2)	14(3,9)	
Sensibilidad																						
¿La	Nunca	0(0,0)	2(0,6)	5(1,4)	7(1,9)	0(0,0)	1(0,3)	6(1,7)	7(2,0)	0(0,0)	6(1,7)	1(0,3)	7(1,9)	0(0,0)	4(1,1)	3(0,8)	7(1,9)	0(0,0)	2(0,6)	5(1,4)	7(1,9)	

Satisfacción del usuario según dimensiones	Nivel	Buenas prácticas de dispensación según dimensiones																			
		Área de recepción y validación de recetas				Análisis e interpretación de la receta				Preparación y selección de los medicamentos				Manejo de registros				Entrega de productos			
		Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total
comunicación con el farmacéutico fue adecuado?	Casi nunca	1(0,3)	19(5,3)	38(10,6)	58(16,2)	1(0,3)	33(9,3)	24(6,7)	58(16,3)	2(0,6)	46(12,8)	11(3,1)	59(16,4)	6(1,7)	25(6,9)	28(7,8)	59(16,4)	0(0,0)	31(8,6)	28(7,8)	59(16,4)
	A veces	0(0,0)	48(13,4)	82(22,8)	130(36,2)	0(0,0)	64(18,0)	66(18,5)	130(36,5)	3(0,8)	110(30,6)	17(4,7)	130(36,1)	15(4,2)	67(18,6)	48(13,3)	130(36,1)	0(0,0)	54(15,0)	76(21,1)	130(36,1)
	Casi siempre	0(0,0)	58(16,2)	65(18,1)	123(34,3)	0(0,0)	58(16,3)	64(18,0)	122(34,3)	5(1,4)	104(28,9)	14(3,9)	123(34,2)	17(4,7)	65(18,1)	41(11,4)	123(34,2)	0(0,0)	45(12,5)	78(21,7)	123(34,2)
	Siempre	0(0,0)	16(4,59)	25(7,0)	41(11,4)	0(0,0)	19(5,3)	20(5,6)	39(11,0)	3(0,8)	37(10,3)	1(0,3)	41(11,4)	6(1,7)	22(6,1)	13(3,6)	41(11,4)	0(0,0)	12(3,3)	29(8,1)	41(11,4)
	Nunca	0(0,0)	7(1,9)	8(2,2)	15(4,2)	0(0,0)	8(2,2)	6(1,7)	14(3,9)	1(0,3)	13(3,6)	1(0,3)	15(4,2)	2(0,6)	7(1,9)	6(1,7)	15(4,2)	0(0,0)	6(1,7)	9(2,5)	15(4,2)
	Casi nunca	0(0,0)	27(7,5)	51(14,2)	78(21,7)	0(0,0)	35(9,8)	43(12,1)	78(21,9)	5(1,4)	65(18,1)	9(2,5)	79(21,9)	17(4,7)	37(10,3)	25(6,9)	79(21,9)	0(0,0)	40(11,1)	39(10,8)	79(21,9)
	A veces	0(0,0)	63(17,5)	97(27,0)	160(44,6)	1(0,3)	76(21,3)	83(23,3)	160(44,9)	5(1,4)	131(36,4)	24(6,7)	160(44,4)	15(4,2)	78(21,7)	67(18,6)	160(44,4)	0(0,0)	65(18,1)	95(26,4)	160(44,4)
	Casi siempre	1(0,3)	32(8,9)	41(11,4)	74(20,6)	0(0,0)	43(12,1)	29(8,1)	72(20,2)	1(0,3)	69(19,2)	4(1,1)	74(20,6)	9(2,5)	43(11,9)	22(6,1)	74(20,6)	0(0,0)	23(6,4)	51(14,2)	74(20,6)
	Siempre	0(0,0)	14(3,9)	18(5,0)	32(8,9)	0(0,0)	13(3,7)	19(5,3)	32(9,0)	1(0,3)	25(6,9)	6(1,7)	32(8,9)	1(0,3)	18(5,0)	13(3,6)	32(8,9)	0(0,0)	10(2,8)	22(6,1)	32(8,9)
Seguridad																					
¿La atención fue rápida y eficaz?	Nunca	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	6(1,7)	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	6(1,7)	0(0,0)	5(1,4)	1(0,3)	6(1,7)	0(0,0)	5(1,4)	1(0,3)	6(1,7)	0(0,0)	0(0,0)	6(1,7)	6(1,7)
	Casi nunca	0(0,0)	15(4,2)	24(6,7)	39(10,9)	0(0,0)	21(5,9)	17(4,8)	38(10,7)	1(0,3)	35(9,7)	3(0,8)	39(10,8)	2(0,6)	19(5,3)	18(5,0)	39(10,8)	0(0,0)	10(2,8)	29(8,1)	39(10,8)
	A veces	0(0,0)	53(14,8)	102(28,4)	155(43,2)	1(0,3)	77(21,6)	77(21,6)	155(43,5)	3(0,8)	130(36,1)	22(6,1)	155(43,1)	21(5,8)	73(20,3)	61(16,9)	155(43,1)	0(0,0)	69(19,2)	86(23,9)	155(43,1)
	Casi siempre	1(0,3)	56(15,6)	64(17,8)	121(33,7)	0(0,0)	55(15,4)	64(18,0)	119(33,4)	5(1,4)	106(29,4)	10(2,8)	121(33,6)	14(3,9)	69(19,2)	38(10,6)	121(33,6)	0(0,0)	46(12,8)	75(20,8)	121(33,6)
	Siempre	0(0,0)	16(4,5)	22(6,1)	38(10,6)	0(0,0)	19(5,3)	19(5,3)	38(10,7)	4(1,1)	27(7,5)	8(2,2)	39(10,8)	7(1,9)	17(4,7)	15(4,2)	39(10,8)	0(0,0)	19(5,3)	20(5,6)	39(10,8)
¿Durante la atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?	Nunca	0(0,0)	2(0,6)	10(2,8)	12(3,3)	0(0,0)	5(1,4)	7(2,0)	12(3,4)	0(0,0)	11(3,1)	1(0,3)	12(3,3)	2(0,6)	8(2,2)	2(0,6)	12(3,3)	0(0,0)	7(1,9)	5(1,4)	12(3,3)
	Casi nunca	0(0,0)	13(3,6)	26(7,2)	39(10,9)	0(0,0)	19(5,3)	19(5,3)	38(10,7)	0(0,0)	35(9,7)	4(1,1)	39(10,8)	4(1,1)	21(5,8)	14(3,9)	39(10,8)	0(0,0)	12(3,3)	27(7,5)	39(10,8)
	A veces	0(0,0)	66(18,4)	113(31,5)	179(49,9)	0(0,0)	88(24,7)	90(25,3)	178(50,0)	9(2,5)	150(41,7)	21(5,8)	180(50,0)	21(5,8)	92(25,6)	67(18,6)	180(50,0)	0(0,0)	79(21,9)	101(28,1)	180(50,0)
	Casi siempre	1(0,3)	46(12,8)	52(14,5)	99(27,6)	1(0,3)	50(14,0)	48(13,5)	99(27,8)	1(0,3)	88(24,4)	10(2,8)	99(27,5)	12(3,3)	49(13,6)	38(10,6)	99(27,5)	0(0,0)	36(10,0)	63(17,5)	99(27,5)
	Siempre	0(0,0)	16(4,5)	14(3,9)	30(8,4)	0(0,0)	13(3,7)	16(4,5)	29(8,1)	3(0,8)	19(5,3)	8(2,2)	30(8,3)	5(1,4)	13(3,6)	12(3,3)	30(8,3)	0(0,0)	10(2,8)	20(5,6)	30(8,3)
¿El farmacéutico que le atendió, le inspiró confianza?	Nunca	0(0,0)	0(0,0)	2(0,6)	2(0,6)	0(0,0)	2(0,6)	0(0,0)	2(0,6)	1(0,3)	1(0,3)	1(0,3)	2(0,6)	1(0,3)	1(0,3)	0(0,0)	2(0,6)	0(0,0)	0(0,0)	2(0,6)	2(0,6)
	Casi nunca	0(0,0)	19(5,3)	26(7,2)	45(12,5)	0(0,0)	24(6,7)	21(5,9)	45(12,6)	37(10,3)	37(10,3)	8(2,2)	45(12,5)	6(1,7)	20(5,6)	19(5,3)	45(12,5)	0(0,0)	17(4,7)	28(7,8)	45(12,5)
	A veces	0(0,0)	76(21,2)	110(30,6)	186(51,8)	1(0,3)	92(25,8)	89(25,0)	182(51,1)	161(44,7)	161(44,7)	21(5,8)	186(51,7)	19(5,3)	95(26,4)	72(20,0)	186(51,7)	0(0,0)	80(22,2)	106(29,4)	186(51,7)
	Casi siempre	1(0,3)	41(11,4)	62(17,3)	104(29,0)	0(0,0)	45(12,6)	60(16,9)	105(29,5)	87(24,2)	87(24,2)	9(2,5)	105(29,2)	13(3,6)	58(16,1)	34(9,4)	105(29,2)	0(0,0)	37(10,3)	68(18,9)	105(29,2)
	Siempre	0(0,0)	7(1,9)	15(4,2)	22(6,1)	0(0,0)	12(3,4)	10(2,8)	22(6,2)	17(4,7)	17(4,7)	5(1,4)	22(6,1)	5(1,4)	9(2,5)	8(2,2)	22(6,1)	0(0,0)	10(2,8)	12(3,3)	22(6,1)
¿El farmacéutico, tiene el conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?	Nunca	0(0,0)	7(1,9)	4(1,1)	11(3,1)	0(0,0)	6(1,7)	5(1,4)	11(3,1)	0(0,0)	9(2,5)	2(0,6)	11(3,1)	1(0,3)	4(1,1)	6(1,7)	11(3,1)	0(0,0)	4(1,1)	7(1,9)	11(3,1)
	Casi nunca	1(0,3)	15(4,2)	26(7,2)	42(11,7)	0(0,0)	19(5,3)	22(6,2)	41(11,5)	3(0,8)	34(9,4)	5(1,4)	42(11,7)	3(0,8)	25(6,9)	14(3,9)	42(11,7)	0(0,0)	17(4,7)	25(6,9)	42(11,7)
	A veces	0(0,0)	81(22,6)	121(33,7)	202(56,3)	0(0,0)	96(27,0)	105(29,5)	201(56,5)	6(1,7)	167(46,4)	30(8,3)	203(56,4)	28(7,8)	101(28,1)	74(20,6)	203(56,4)	0(0,0)	89(24,7)	114(31,7)	203(56,4)
	Casi siempre	0(0,0)	31(8,6)	51(14,2)	82(22,8)	1(0,3)	42(11,8)	38(10,7)	81(22,8)	2(0,6)	75(20,8)	5(1,4)	82(22,8)	7(1,9)	43(11,9)	32(8,9)	82(22,8)	0(0,0)	32(8,9)	50(13,9)	82(22,8)
	Siempre	0(0,0)	9(2,5)	13(3,6)	22(6,1)	0(0,0)	12(3,4)	10(2,8)	22(6,2)	2(0,6)	18(5,0)	2(0,6)	22(6,1)	5(1,4)	10(2,8)	7(1,9)	22(6,1)	0(0,0)	2(0,6)	20(5,6)	22(6,1)
Empatía																					
¿El farmacéutico le brindó el tiempo necesario para la atención?	Nunca	0(0,0)	2(0,6)	2(0,6)	4(1,1)	0(0,0)	1(0,3)	3(0,8)	4(1,1)	0(0,0)	4(1,1)	0(0,0)	4(1,1)	0(0,0)	4(1,1)	0(0,0)	4(1,1)	0(0,0)	1(0,3)	3(0,8)	4(1,1)
	Casi nunca	1(0,3)	12(3,3)	20(5,6)	33(9,2)	0(0,0)	20(5,6)	13(3,7)	33(9,3)	2(0,6)	30(8,3)	1(0,3)	33(9,2)	7(1,9)	17(4,7)	9(2,5)	33(9,2)	0(0,0)	14(3,9)	19(5,3)	33(9,2)
	A veces	0(0,0)	46(12,8)	79(22,0)	125(34,8)	0(0,0)	54(15,2)	72(20,2)	126(35,4)	5(1,4)	106(29,4)	15(4,2)	126(35,0)	10(2,8)	64(17,8)	52(14,4)	126(35,0)	0(0,0)	50(13,9)	76(21,1)	126(35,0)
	Casi siempre	0(0,0)	64(17,8)	96(26,7)	160(44,6)	1(0,3)	80(22,5)	76(21,3)	157(44,1)	4(1,1)	134(37,2)	22(6,1)	160(44,4)	23(6,4)	79(21,9)	58(16,1)	160(44,4)	0(0,0)	62(17,2)	98(27,2)	160(44,4)
	Siempre	0(0,0)	19(5,3)	18(5,0)	37(10,3)	0(0,0)	20(5,6)	16(4,5)	36(10,1)	2(0,6)	29(8,1)	6(1,7)	37(10,3)	4(1,1)	19(5,3)	14(3,9)	37(10,3)	0(0,0)	17(4,7)	20(5,6)	37(10,3)
¿El Químico	Nunca	0(0,0)	8(2,2)	4(1,1)	12(3,3)	0(0,0)	5(1,4)	7(2,0)	12(3,4)	1(0,3)	10(2,8)	1(0,3)	12(3,3)	1(0,3)	6(1,7)	5(1,4)	12(3,3)	0(0,0)	6(1,7)	6(1,7)	12(3,3)

Satisfacción del usuario según dimensiones	Nivel	Buenas prácticas de dispensación según dimensiones																			
		Área de recepción y validación de recetas				Análisis e interpretación de la receta				Preparación y selección de los medicamentos				Manejo de registros				Entrega de productos			
		Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total
farmacéutico le atendió con respeto, amabilidad y paciencia?	Casi nunca	1(0,3)	14(3,9)	19(5,3)	34(9,5)	0(0,0)	14(3,9)	20(5,6)	34(9,6)	0(0,0)	28(7,8)	6(1,7)	34(9,4)	5(1,4)	17(4,7)	12(3,3)	34(9,4)	0(0,0)	12(3,3)	22(6,1)	34(9,4)
	A veces	0(0,0)	63(17,5)	92(25,6)	155(43,2)	0(0,0)	80(22,5)	75(21,1)	155(43,5)	6(1,7)	130(36,1)	19(5,3)	155(43,1)	20(5,6)	80(22,2)	55(15,3)	155(43,1)	0(0,0)	59(16,4)	96(26,7)	155(43,1)
	Casi siempre	0(0,0)	43(12,0)	77(21,4)	120(33,4)	1(0,3)	58(16,3)	58(16,3)	117(32,9)	6(1,7)	101(28,1)	14(3,9)	121(33,6)	15(4,2)	57(15,8)	49(13,6)	121(33,6)	0(0,0)	53(14,7)	68(18,9)	121(33,6)
	Siempre	0(0,0)	15(4,2)	23(6,4)	38(10,6)	0(0,0)	18(5,1)	20(5,6)	38(10,7)	0(0,0)	34(9,4)	4(1,1)	38(10,6)	3(0,8)	23(6,4)	12(3,3)	38(10,6)	0(0,0)	14(3,9)	24(6,7)	38(10,6)
	Nunca	0(0,0)	3(0,8)	4(1,1)	7(1,9)	0(0,0)	3(0,8)	4(1,1)	7(2,0)	0(0,0)	7(1,9)	0(0,0)	7(1,9)	1(0,3)	2(0,6)	4(1,1)	7(1,9)	0(0,0)	4(1,1)	3(0,8)	7(1,9)
¿Usted recibió una explicación detallada por parte del profesional sobre los medicamentos y los cuidados para su salud?	Casi nunca	0(0,0)	14(3,9)	21(5,8)	35(9,7)	0(0,0)	24(6,7)	10(2,8)	34(9,6)	2(0,6)	28(7,8)	5(1,4)	35(9,7)	2(0,6)	16(4,4)	17(4,7)	35(9,7)	0(0,0)	12(3,3)	23(6,4)	35(9,7)
	A veces	0(0,0)	67(18,7)	106(29,5)	173(48,2)	0(0,0)	83(23,3)	89(25,0)	172(48,3)	7(1,9)	142(39,4)	25(6,9)	174(48,3)	27(7,5)	88(24,4)	59(16,4)	174(48,3)	0(0,0)	69(19,2)	105(29,2)	174(48,3)
	Casi siempre	1(0,3)	46(12,8)	60(16,7)	107(29,8)	1(0,3)	47(13,2)	58(16,3)	106(29,8)	3(0,8)	91(25,3)	13(3,6)	107(29,7)	8(2,2)	59(16,4)	40(11,1)	107(29,7)	0(0,0)	46(12,8)	61(16,9)	107(29,7)
	Siempre	0(0,0)	13(3,6)	24(6,7)	37(10,3)	0(0,0)	18(5,1)	19(5,3)	37(10,4)	1(0,3)	35(9,7)	1(0,3)	37(10,3)	6(1,7)	18(5,0)	13(3,6)	37(10,3)	0(0,0)	13(3,6)	24(6,7)	37(10,3)
	Nunca	0(0,0)	3(0,8)	6(1,7)	9(2,5)	0(0,0)	6(1,7)	3(0,8)	9(2,5)	0(0,0)	8(2,2)	1(0,3)	9(2,5)	1(0,3)	5(1,4)	3(0,8)	9(2,5)	0(0,0)	5(1,4)	4(1,1)	9(2,5)
¿El químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	Casi nunca	0(0,0)	20(5,6)	33(9,2)	53(14,8)	0(0,0)	20(5,6)	30(8,4)	50(14,0)	5(1,4)	43(11,9)	5(1,4)	53(14,7)	4(1,1)	27(7,5)	22(6,1)	53(14,7)	0(0,0)	25(6,9)	28(7,8)	53(14,7)
	A veces	0(0,0)	58(16,2)	94(26,2)	152(42,3)	1(0,3)	75(21,1)	76(21,3)	152(42,7)	5(1,4)	129(35,8)	19(5,3)	153(42,5)	18(5,0)	81(22,5)	54(15,0)	153(42,5)	0(0,0)	53(14,7)	100(27,8)	153(42,5)
	Casi siempre	1(0,3)	49(13,6)	57(15,9)	107(29,8)	0(0,0)	56(15,7)	51(14,3)	107(30,1)	2(0,6)	88(24,4)	17(4,7)	107(29,7)	14(3,9)	51(14,2)	42(11,7)	107(29,7)	0(0,0)	44(12,2)	63(17,5)	107(29,7)
	Siempre	0(0,0)	13(3,6)	25(7,0)	38(10,6)	0(0,0)	18(5,1)	20(5,6)	38(10,7)	1(0,3)	35(9,7)	2(0,6)	38(10,6)	7(1,9)	19(5,3)	12(3,3)	38(10,6)	0(0,0)	17(4,7)	21(5,8)	38(10,6)
	Nunca	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	6(1,7)	0(0,0)	2(0,6)	4(1,1)	6(1,7)	1(0,3)	3(0,8)	2(0,6)	6(1,7)	1(0,3)	4(1,1)	1(0,3)	6(1,7)	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	6(1,7)
Elementos tangibles	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	Casi nunca	0(0,0)	7(1,9)	13(3,6)	0(0,0)	6(1,7)	7(2,0)	13(3,7)	0(0,0)	13(3,6)	0(0,0)	13(3,6)	1(0,3)	7(1,9)	5(1,4)	13(3,6)	0(0,0)	4(1,1)	9(2,5)	13(3,6)
	A veces	1(0,3)	41(11,4)	67(18,7)	109(30,4)	1(0,3)	46(12,9)	61(17,1)	108(30,3)	6(1,7)	93(25,8)	11(3,1)	110(30,6)	16(4,4)	56(15,6)	38(10,6)	110(30,6)	0(0,0)	49(13,6)	61(16,9)	110(30,6)
	Casi siempre	0(0,0)	78(21,7)	107(29,8)	185(51,5)	0(0,0)	95(26,7)	88(24,7)	183(51,4)	6(1,7)	153(42,5)	26(7,2)	185(51,4)	20(5,6)	95(26,4)	70(19,4)	185(51,4)	0(0,0)	71(19,7)	114(31,7)	185(51,4)
	Siempre	0(0,0)	14(3,9)	32(8,9)	46(12,8)	0(0,0)	26(7,3)	20(5,6)	46(12,9)	0(0,0)	41(11,4)	5(1,4)	46(12,8)	6(1,7)	21(5,8)	19(5,3)	46(12,8)	0(0,0)	17(4,7)	29(8,1)	46(12,8)
	Nunca	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)	0(0,0)
¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?	Casi nunca	0(0,0)	4(1,1)	6(1,7)	10(2,8)	0(0,0)	6(1,7)	4(1,1)	10(2,8)	2(0,6)	7(1,9)	1(0,3)	10(2,8)	1(0,3)	4(1,1)	5(1,4)	10(2,8)	0(0,0)	2(0,6)	8(2,2)	10(2,8)
	A veces	1(0,3)	49(13,6)	65(18,1)	115(32,0)	1(0,3)	55(15,4)	59(16,6)	115(32,3)	2(0,6)	93(25,8)	20(5,6)	115(31,9)	13(3,6)	66(18,3)	36(10,0)	115(31,9)	0(0,0)	49(13,6)	66(18,3)	115(31,9)
	Casi siempre	0(0,0)	70(19,5)	115(32,0)	185(51,5)	0(0,0)	88(24,7)	94(26,4)	182(51,1)	9(2,5)	161(44,7)	16(4,4)	186(51,7)	23(6,4)	92(25,6)	71(19,7)	186(51,7)	0(0,0)	71(19,7)	115(31,9)	186(51,7)
	Siempre	0(0,0)	20(5,6)	29(8,1)	49(13,6)	0(0,0)	26(7,3)	23(6,5)	49(13,8)	0(0,0)	42(11,7)	7(1,9)	49(13,6)	7(1,9)	21(5,8)	21(5,8)	49(13,6)	0(0,0)	22(6,1)	27(7,5)	49(13,6)
	Nunca	0(0,0)	2(0,6)	3(0,8)	5(1,4)	0(0,0)	5(1,4)	0(0,0)	5(1,4)	0(0,0)	5(1,4)	0(0,0)	5(1,4)	0(0,0)	3(0,8)	2(0,6)	5(1,4)	0(0,0)	3(0,8)	2(0,6)	5(1,4)
¿El establecimiento farmacéutico conto con los materiales necesarios para su adecuada atención?	Casi nunca	0(0,0)	3(0,8)	5(1,4)	8(2,2)	0(0,0)	5(1,4)	3(0,8)	8(2,2)	1(0,3)	6(1,7)	1(0,3)	8(2,2)	1(0,3)	6(1,7)	8(2,2)	8(2,2)	0(0,0)	3(0,8)	5(1,4)	8(2,2)
	A veces	0(0,0)	51(14,2)	79(22,0)	130(36,2)	1(0,3)	65(18,3)	61(17,1)	127(35,7)	3(0,8)	110(30,6)	17(4,7)	130(36,1)	16(4,4)	75(20,8)	39(10,8)	130(36,1)	0(0,0)	57(15,8)	73(20,3)	130(36,1)
	Casi siempre	1(0,3)	66(18,4)	95(26,5)	162(45,1)	0(0,0)	75(21,1)	87(24,4)	162(45,5)	8(2,2)	133(36,9)	22(6,1)	163(45,3)	19(5,3)	84(23,3)	60(16,7)	163(45,3)	0(0,0)	60(16,7)	103(28,6)	163(45,3)
	Siempre	0(0,0)	21(5,8)	33(9,2)	54(15,0)	0(0,0)	25(7,0)	29(8,1)	54(15,2)	1(0,3)	49(13,6)	4(1,1)	54(15,0)	8(2,2)	20(5,6)	26(7,2)	54(15,0)	0(0,0)	21(5,8)	33(9,2)	54(15,0)
	Nunca	1(0,3)	79(22,0)	120(33,4)	200(55,7)	0(0,0)	97(27,2)	102(28,7)	199(55,9)	6(1,7)	164(45,6)	31(8,6)	201(55,8)	23(6,4)	102(28,3)	76(21,1)	201(55,8)	0(0,0)	80(22,2)	121(33,6)	201(55,8)
¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?	Casi nunca	0(0,0)	18(5,0)	30(8,4)	48(13,4)	0(0,0)	26(7,3)	22(6,2)	48(13,5)	1(0,3)	42(11,7)	5(1,4)	48(13,3)	11(3,1)	20(5,6)	17(4,7)	48(13,3)	0(0,0)	21(5,8)	27(7,5)	48(13,3)
	A veces	0(0,0)	38(10,6)	55(15,3)	93(25,9)	1(0,3)	43(12,1)	47(13,2)	91(25,6)	6(1,7)	81(22,5)	6(1,7)	93(25,8)	10(2,8)	52(14,4)	31(8,6)	93(25,8)	0(0,0)	35(9,7)	58(16,1)	93(25,8)
	Casi siempre	0(0,0)	6(1,7)	9(2,5)	15(4,2)	0(0,0)	8(2,2)	7(2,0)	15(4,2)	0(0,0)	14(3,9)	1(0,3)	15(4,2)	0(0,0)	9(2,5)	6(1,7)	15(4,2)	0(0,0)	5(1,4)	10(2,8)	15(4,2)
	Siempre	0(0,0)	2(0,6)	1(0,3)	3(0,8)	0(0,0)	1(0,3)	2(0,6)	3(0,8)	0(0,0)	2(0,6)	1(0,3)	3(0,8)	0(0,0)	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	0(0,0)	3(0,8)	0(0,0)	3(0,8)
	Nunca	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	6(1,7)	0(0,0)	2(0,6)	4(1,1)	6(1,7)	1(0,3)	3(0,8)	2(0,6)	6(1,7)	1(0,3)	4(1,1)	1(0,3)	6(1,7)	0(0,0)	3(0,8)	3(0,8)	6(1,7)

Satisfacción del usuario según dimensiones	Nivel	Buenas prácticas de dispensación según dimensiones																			
		Área de recepción y validación de recetas				Análisis e interpretación de la receta				Preparación y selección de los medicamentos				Manejo de registros				Entrega de productos			
		Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total	Bajo n(%)	Medio n(%)	Alto n(%)	Total
¿La sala de ventas y el mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	Nunca	0(0,0)	44(12,3)	77(21,4)	121(33,7)	0(0,0)	62(17,4)	58(16,3)	120(33,7)	3(0,8)	97(26,9)	21(5,8)	121(33,6)	15(4,2)	54(15,0)	52(14,4)	121(33,6)	0(0,0)	55(15,3)	66(18,3)	121(33,6)
	Casi nunca	0(0,0)	21(5,8)	24(6,7)	45(12,5)	0(0,0)	24(6,7)	20(5,6)	44(12,4)	2(0,6)	36(10,0)	7(1,9)	45(12,5)	8(2,2)	20(5,6)	17(4,7)	45(12,5)	0(0,0)	14(3,9)	31(8,6)	45(12,5)
	A veces	1(0,3)	58(16,2)	90(25,1)	149(41,5)	1(0,3)	69(19,4)	78(21,9)	148(41,6)	5(1,4)	134(37,2)	10(2,8)	149(41,4)	17(4,7)	84(23,3)	48(13,3)	149(41,4)	0(0,0)	57(15,8)	92(25,6)	149(41,4)
	Casi siempre	0(0,0)	19(5,3)	23(6,4)	42(11,7)	0(0,0)	18(5,1)	24(6,7)	42(11,8)	3(0,8)	35(9,7)	5(1,4)	43(11,9)	4(1,1)	24(6,7)	15(4,2)	43(11,9)	0(0,0)	17(4,7)	26(7,2)	43(11,9)
	Siempre	0(0,0)	1(0,3)	1(0,3)	2(0,6)	0(0,0)	2(0,6)	0(0,0)	2(0,6)	0(0,0)	1(0,3)	1(0,3)	2(0,6)	0(0,0)	1(0,3)	1(0,3)	2(0,6)	0(0,0)	1(0,3)	1(0,3)	2(0,6)

Anexo 10.

Prueba de hipótesis general

Tabla 13.

Prueba de hipótesis general entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

	Buenas practicas de dispensación	Satisfacción del usuario
Coefficiente de correlación		
Rho de Spearman	1,000	0,223
Sig. (bilateral)		0,001
N	360	360

Hipótesis general planteada

- **H₀ (nula):** No existe correlación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.
- **H₁ (alternativa):** Sí existe correlación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de decisión

Se establece el nivel de significancia $\alpha=0,05$

Se compara el p-valor obtenido (0,001) con el nivel de significancia (0,05).

Como $p = 0,001 \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

Esto significa que existe una correlación positiva, baja pero estadísticamente significativa entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 14.

Prueba de hipótesis específica entre la recepción y validación de recetas con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

	Recepción y validación de recetas	Satisfacción del usuario
Coeficiente de		
correlación		
Rho de Spearman	1,000	0,108
Sig. (bilateral)		0,041
N	360	360

Hipótesis específica planteada

- **H₀ (nula):** No existe correlación significativa entre la recepción y validación de recetas con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.
- **H₁ (alternativa):** Sí existe correlación significativa entre la recepción y validación de recetas con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de decisión

Se establece el nivel de significancia $\alpha=0,05$

Se compara el p-valor obtenido (0,041) con el nivel de significancia (0,05).

Como $p = 0,041 \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

Esto significa que existe una correlación positiva, muy débil pero estadísticamente significativa entre la recepción y validación de recetas con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 15.

Prueba de hipótesis específica entre el análisis e interpretación de la receta con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

	Análisis e interpretación de la receta	Satisfacción del usuario
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	0,084
Sig. (bilateral)		0,111
N	360	360

Hipótesis específica planteada

- **H₀ (nula):** No existe correlación significativa entre el análisis e interpretación de la receta con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.
- **H₁ (alternativa):** Sí existe correlación significativa entre el análisis e interpretación de la receta con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de decisión

Se establece el nivel de significancia $\alpha=0,05$

Se compara el p-valor obtenido (0,111) con el nivel de significancia (0,05).

Como $p = 0,111 > 0,05$, no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Decisión:

Se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0)

Esto significa que no existe una correlación estadísticamente significativa entre el análisis e interpretación de la receta con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 16.

Prueba de hipótesis específica entre la preparación y selección de los medicamentos con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

	Preparación y selección de los medicamentos	Satisfacción del usuario
Coefficiente de		
correlación		
Rho de Spearman	1,000	-0,004
Sig. (bilateral)		0,934
N	360	360

Hipótesis específica planteada

- **H₀ (nula):** No existe correlación significativa entre la preparación y selección de los medicamentos con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.
- **H₁ (alternativa):** Sí existe correlación significativa entre la preparación y selección de los medicamentos con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de decisión

Se establece el nivel de significancia $\alpha=0,05$

Se compara el p-valor obtenido (0,934) con el nivel de significancia (0,05).

Como $p = 0,934 > 0,05$, no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Decisión:

Se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0)

Esto significa que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la preparación y selección de los medicamentos con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 17.

Prueba de hipótesis específica entre el manejo de registros con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

	Manejo de registros	Satisfacción del usuario
Coeficiente de correlación		
Rho de Spearman	1,000	0,011
Sig. (bilateral)		0,836
N	360	360

Hipótesis específica planteada

- **H₀ (nula):** No existe correlación significativa entre el manejo de registros con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.
- **H₁ (alternativa):** Sí existe correlación significativa entre manejo de registros con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de decisión

Se establece el nivel de significancia $\alpha=0,05$

Se compara el p-valor obtenido (0,836) con el nivel de significancia (0,05).

Como $p = 0,836 > 0,05$, no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Decisión:

Se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0)

Esto significa que no existe una correlación estadísticamente significativa entre el manejo de registros con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 18.

Prueba de hipótesis específica entre la entrega de productos con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

	Entrega de productos	Satisfacción del usuario
Coeficiente de correlación		
Rho de Spearman	1,000	0,106
Sig. (bilateral)		0,045
N	360	360

Hipótesis específica planteada

- **H₀ (nula):** No existe correlación significativa entre la entrega de productos con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.
- **H₁ (alternativa):** Sí existe correlación significativa entre la entrega de productos con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Prueba de decisión

Se establece el nivel de significancia $\alpha=0,05$

Se compara el p-valor obtenido (0,045) con el nivel de significancia (0,05).

Como $p = 0,045 \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Esto significa que existe una correlación positiva, muy débil pero estadísticamente significativa entre la entrega de productos con la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

Anexo 11.

Validación del instrumento – Método V de Aiken (Experto evaluador 1)

Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción de Usuarios del Servicio de Farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas 2025

DIMENSIONES	1. SUFICIENCIA		2. PERTINENCIA		3. CLARIDAD		4. VIGENCIA		5. OBJETIVIDAD		6. CONSISTENCIA		7. CONGRUENCIA		Observaciones a cada dimensión, si los hubiera.
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
I. Recepción y validación de recetas • Presentación • Datos de la receta	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
II. Análisis e interpretación de la receta • Adecuada interpretación • Experiencia profesional • Medicamentos alternativos	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
III. Preparación y selección de los medicamentos • Condiciones físicas del producto. • Tiempo necesario	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
IV. Manejo de registros • Registros detallados • Apuntes adicionales	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
V. Entrega de productos • Entrega de medicamento • Información • Conocimiento • Resuelve dudas	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
VI. Fiabilidad • Proporcionar servicios prometidos • Confiabilidad en el manejo de los problemas • Realizar bien los servicios • Prestar servicios en el tiempo prometido	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
VII. Sensibilidad • Mantener informado a los usuarios • Servicio rápido • Voluntad de ayudar a los usuarios • Disponibilidad para responder a las solicitudes	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
VIII. Seguridad • Infundir confianza a los usuarios • Hacer que los clientes se sientan seguros • Corteses • Conocimiento para responder preguntas	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
IX. Empatía • Atención individualizada • Tratan a los usuarios con cariño • Tener en cuenta el mejor interés del usuario • Comprender las necesidades del usuario	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
X. Elementos tangibles • Equipo moderno • Instalaciones visualmente atractivas asociadas con el servicio • Empleados apariencia pulcra y profesional.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		

Experto evaluador: Edgar Cárdenas Landeo..... Cargo o institución donde labora: UNSCH..... Aplicabilidad. Si (✓) No (...)

Profesión: Químico Farmacéutico..... Servicio: Docente.....

Firma:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE FARMACIA Y ODONTOLÓGICA

Mg. Q.F. Edgar Cárdenas Landeo

Firmado digitalmente por
CARDENAS LANDEO Edgar FAU
20143660754 soft
Fecha: 2025.04.15 09:47:09
-05'00'

Anexo 12.

Validación del instrumento – Método V de Aiken (Experto evaluador 2)

Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción de Usuarios del Servicio de Farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas 2025

DIMENSIONES	1. SUFICIENCIA		2. PERTINENCIA		3. CLARIDAD		4. VIGENCIA		5. OBJETIVIDAD		6. CONSISTENCIA		7. CONGRUENCIA		Observaciones a cada dimensión, si los hubiera.
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
I. Recepción y validación de recetas • Presentación • Datos de la receta	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
II. Análisis e interpretación de la receta • Adecuada interpretación • Experiencia profesional • Medicamentos alternativos	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
III. Preparación y selección de los medicamentos • Condiciones físicas del producto. • Tiempo necesario	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
IV. Manejo de registros • Registros detallados • Actualización	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
V. Entrega de productos • Entrega de medicamento • Información • Conocimiento • Resolución dudas	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
VI. Fiabilidad • Proporcionar servicios prometidos • Confabilidad en el manejo de los problemas • Realizar bien los servicios • Prestar servicios en el tiempo prometido	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
VII. Sensibilidad • Mantener informado a los usuarios • Servicio rápido • Voluntad de ayudar a los usuarios • Disponibilidad para responder a las solicitudes	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
VIII. Seguridad • Infundir confianza a los usuarios • Hacer que los clientes se sientan seguros • Corteses • Conocimiento para responder preguntas	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
IX. Empatía • Atención individualizada • Tratar a los usuarios con cariño • Tener en cuenta el mejor interés del usuario • Comprender las necesidades del usuario	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
X. Elementos tangibles • Equipo moderno • Instalaciones visualmente atractivas asociados con el servicio • Empleados espontánea pulcritud y profesional	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	

Experto evaluador: Mtra. Tania Mendoza Almeida Cargo o institución donde labora: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga - UNSCH Aplicabilidad: Si (x) No (..)

Profesión: Químico Farmacéutico Servicio:

Firma:  Mtra. Tania Mendoza Almeida
Prof. Auxiliar a Tiempo Completo

Anexo 13.

Validación del instrumento – Método V de Aiken (Experto evaluador 3)

Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción de Usuarios del Servicio de Farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas 2025

DIMENSIONES	1. SUFICIENCIA		2. PERTINENCIA		3. CLARIDAD		4. VIGENCIA		5. OBJETIVIDAD		6. CONSISTENCIA		7. CONGRUENCIA		Observaciones a cada dimensión, si las hubiera.
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
I. Recepción y validación de recetas • Presentación • Datos de la receta	X		X		X		X		X		X		X		
II. Análisis e interpretación de la receta • Adecuada interpretación • Experiencia profesional • Medicamentos alternativos	X		X		X		X		X		X		X		
III. Preparación y selección de los medicamentos • Condiciones físicas del producto • Tiempo necesario	X		X		X		X		X		X		X		
IV. Manejo de registros • Registros detallados • Apuntes adicionales	X		X		X		X		X		X		X		
V. Entrega de productos • Entrega de medicamento • Información • Consentimiento • Resolver dudas	X		X		X		X		X		X		X		
VI. Fiabilidad • Proporcionar servicios prometidos • Confabilidad en el manejo de los problemas • Realizar bien los servicios • Prestar servicios en el tiempo prometido	X		X		X		X		X		X		X		
VII. Sensibilidad • Mantener informado a los usuarios • Servicio rápido • Voluntad de ayudar a los usuarios • Disponibilidad para responder a las solicitudes	X		X		X		X		X		X		X		
VIII. Seguridad • Infundir confianza a los usuarios • Hacer que los clientes se sientan seguros • Corteses • Conocimiento para responder preguntas	X		X		X		X		X		X		X		
IX. Empatía • Atención individualizada • Tratar a los usuarios con cariño • Tener en cuenta el mejor interés del usuario • Comprender las necesidades del usuario	X		X		X		X		X		X		X		
X. Elementos tangibles • Equipo moderno • Instalaciones visualmente atractivas asociados con el servicio • Empleados apariencia pulcra y profesional	X		X		X		X		X		X		X		

Experto evaluador: Yenny Mar Gallo Mondin Cargo o institución donde labora: Hospital Sub Regional de Andahuaylas Aplicabilidad, SI (X) No (..)

Profesión: Químico Farmacéutico Servicio: Farmacia

Firma:



Anexo 14.

Cálculo de validación de instrumento por juicio de experto – Método V de Aiken

Dimensiones	0=No 1=Si	1. SUFICIENCIA						V:S/(n(c-1))	0=No 1=Si	2. PERTINENCIA						V:S/(n(c-1))	0=No 1=Si	3. CLARIDAD						V:S/(n(c-1))	0=No 1=Si	4. VIGENCIA						V:S/(n(c-1))
		Jueces								Jueces								Jueces								Jueces						
Recepción y validación de recetas	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00
Análisis e interpretación de la receta	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00
Preparación y selección de los medicamentos	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00
Manejo de registros	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00
Entrega de productos	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00
Fiabilidad	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00
Sensibilidad	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00
Seguridad	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00
Empatía	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00
Elementos tangibles	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00

Dimensiones	0=No 1=Si	5. OBJETIVIDAD						V:S/(n(c-1))	0=No 1=Si	6. CONSISTENCIA						V:S/(n(c-1))	0=No 1=Si	7. CONGRUENCIA						V:S/(n(c-1))
		Jueces								Jueces								Jueces						
Recepción y validación de recetas	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00
Análisis e interpretación de la receta	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00
Preparación y selección de los medicamentos	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00
Manejo de registros	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00
Entrega de productos	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00
Fiabilidad	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00
Sensibilidad	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00
Seguridad	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00
Empatía	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00
Elementos tangibles	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00

Dimensiones	0=No 1=Si	3. CLARIDAD						V:S/(n(c-1))	0=No 1=Si	4. VIGENCIA						V:S/(n(c-1))
		Jueces								Jueces						
Recepción y validación de recetas	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 1	1	1	1	3	3	2	1.00
Análisis e interpretación de la receta	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 2	1	1	1	3	3	2	1.00
Preparación y selección de los medicamentos	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 3	1	1	1	3	3	2	1.00
Manejo de registros	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 4	1	1	1	3	3	2	1.00
Entrega de productos	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 5	1	1	1	3	3	2	1.00
Fiabilidad	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 6	1	1	1	3	3	2	1.00
Sensibilidad	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 7	1	1	1	3	3	2	1.00
Seguridad	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 8	1	1	1	3	3	2	1.00
Empatía	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 9	1	1	1	3	3	2	1.00
Elementos tangibles	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00	Item 10	1	1	1	3	3	2	1.00

Fórmula de coeficiente de validez V de Aiken:

Dimensiones	1.SUFICIENCIA	2.PERTINENCIA	3.CLARIDAD	4. VIGENCIA	5.OBJETIVIDAD	6.CONSTENCIA	7.CONGRUENCIA	Total
Item 1: Recepción y validación de recetas	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2: Análisis e interpretación de la receta	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 3: Preparación y selección de los medicamentos	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 4: Manejo de registros	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 5: Entrega de productos	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 6: Fiabilidad	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 7: Sensibilidad	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 8: Seguridad	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 9: Empatía	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 10: Elementos tangibles	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Total	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

$$V = \frac{S}{(n(C - 1))} = 1.00$$

Donde:

V= Coeficiente de validez de V de Aiken .

S= la sumatoria de los “sí”

n= Número de jueces

c= Número de valores de la escala de la valoración.

INTERVALOS	SIGNIFICADO
0,00 - 0,49	Validez Nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

El coeficiente de validez puede obtener valores entre 0 y 1, a medida que el valor obtenido en el cuestionario sea alto tendrá una validez mayor.

Anexo 15.

Confiabilidad del instrumento por el método alfa de Cronbach

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO- Método: alfa de Cronbach																					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	1	2	3	4	5	
	Área de recepción y validación de recetas					Análisis e interpretación de la receta				Preparación y selección de los medicamentos					Manejo de registros		Entrega de productos				
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
	Durante la dispensación de	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	La lectura de la receta	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti co brinda	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El profesional Químico Farmacéuti co realiza	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	El Químico Farmacéuti	
1	5	4	4	1	4	4	5	4	1	4	1	3	1	4	1	4	4	4	4	1	63
2	5	3	4	4	4	5	3	5	2	5	2	2	2	5	2	5	4	5	4	1	72
3	5	3	4	1	4	5	4	4	2	4	2	3	1	4	1	4	5	4	4	2	66
4	5	4	5	2	5	4	5	4	3	5	3	2	2	5	2	5	4	5	5	1	76
5	5	3	4	3	4	4	4	4	1	3	1	3	1	4	1	4	4	3	4	1	61
6	5	3	5	3	5	5	4	3	2	4	1	3	2	4	1	4	5	5	5	1	70
7	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	2	3	1	5	1	5	4	5	5	1	76
8	5	4	4	1	5	4	5	5	3	4	1	1	1	4	2	4	3	3	4	1	64
9	5	4	4	2	5	4	5	4	3	5	2	2	1	5	1	5	5	5	5	1	73
10	4	2	5	3	4	4	3	4	1	4	1	1	2	4	2	4	4	4	4	1	61
11	5	4	5	2	5	5	5	3	2	5	3	2	1	5	1	5	5	5	5	1	74
12	4	5	5	1	5	5	5	5	2	5	3	2	2	4	2	5	5	5	5	2	77
13	5	4	5	2	5	5	5	5	3	5	2	3	1	5	1	4	4	5	5	1	75
14	4	3	5	1	5	5	5	5	2	4	2	2	1	4	2	5	4	5	5	1	70
15	5	5	4	3	5	5	5	4	2	5	3	3	2	4	1	5	5	5	5	1	77
V _i	0,16	0,64	0,25	1,09	0,22	0,24	0,52	0,46	0,52	0,38	0,60	0,49	0,24	0,24	0,24	0,25	0,36	0,52	0,24	0,12	
ΣV _i	7,8																				
V _t	32,4																				

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total

$$\alpha = \frac{\kappa}{\kappa - 1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

$$\alpha = 0,8$$

ESCALA DE CONFIABILIDAD	
RANGO	CONFIABILIDAD
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 16.

Autorización para la recolección de datos y aplicación de instrumento en el servicio de farmacia del Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"
"Perú suyunchikpa wiñariyninta allinyachinapaq hinaspa takyachinapaq wata"



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

El Comité de Institucional de Ética en Investigación del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, aprueba el protocolo de investigación y autoriza la recolección de datos aplicando los instrumentos y la publicación de los resultados de la investigación a:

MIRIAN ANALI LUJAN SULCA

Bach. de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, con el tema de investigación "BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA, HOSPITAL SUB REGIONAL HUGO PESE PESCETTO, ANDAHUAYLAS 2025."

Se autoriza la recolección de datos y aplicación de instrumento en el servicio de farmacia.

Se expide el presente certificado que contribuya a la elaboración del presente trabajo de investigación.

Andahuaylas, 24 de julio del 2025.

Atentamente,



Lic. Enl. Madhylene Mezares Herrera
CEP 46016
PRESIDENTE DE COMITÉ INSTITUCIONAL
ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HSRH

N° DE REGISTRO DE APROBACION: 016- 2025- CIEI-HSRA

 www.hospitalandahuaylas.gob.pe
 Jr. Hugo Pece N°180 - Andahuaylas
 083 - 421965
 Hospital Sub Regional de Andahuaylas



Gobierno Regional
APURÍMAC
Unidos por el pueblo



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N° 351-2026-UNSCH-FCSA-D

BACHILLER: Mirian Anali LUJAN SULCA

En la ciudad de Ayacucho, siendo las cinco y veinticinco de la tarde del día veintiséis del mes de junio del año dos mil veintiséis, se reunieron en el aula J-201 los docentes miembros del jurado evaluador, para el acto de sustentación del trabajo de tesis titulado:

Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025. Presentado por la Bachiller **Mirian Anali LUJAN SULCA**, para optar el título profesional de Químico Farmacéutico. El jurado evaluador está conformado por:

Presidente (delegado por el Decano): Prof. Pablo Williams Común Ventura

Miembros: Prof. Pablo Williams Común Ventura

Prof. Luisa Noa Yarasca

4to jurado: Prof. Priscila Licas Conde

Asesora: Prof. Nancy Victoria Castilla Torres

Secretaria Docente: Prof. Cinthia Gavilán Zamora

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

Da inicio a la exposición la Bachiller: Mirian Anali LUJAN SULCA. Una vez concluida la sesión, el presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador que formulen sus respectivas preguntas. Seguidamente, se da pase a la asesora de tesis para que pueda aclarar algunas interrogantes.

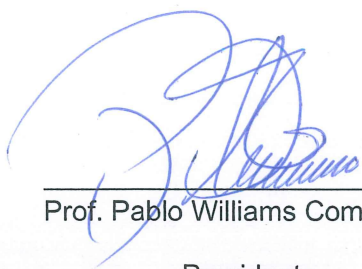
El presidente invita a la sustentante y al público a abandonar el aula para proceder con la calificación.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: Mirian Anali LUJAN SULCA

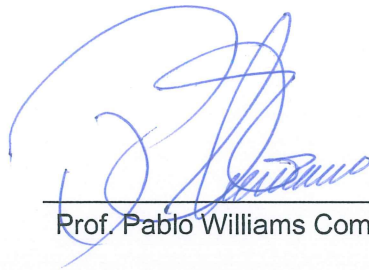
JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Pablo Williams Común Ventura	17	16	17	17
Prof. Luisa Noa Yarasca	16	18	18	17
Prof. Priscila Licas Conde	17	17	17	17
PROMEDIO FINAL				17

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: **Aprobar** a la Bachiller Mirian Anali LUJAN SULCA; quien obtuvo la nota final de diecisiete (17), lo cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las 06:50 de la noche, se da por concluido el presente acto académico.



Prof. Pablo Williams Común Ventura

Presidente



Prof. Pablo Williams Común Ventura

Miembro



Prof. Luisa Noa Yarasca

Miembro



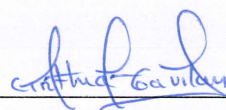
Prof. Priscila Licas Conde

4to jurado



Prof. Nancy Victoria Castilla Torres

Asesora



Prof. Cinthia Gavilán Zamora

Secretaria docente



UNSCH

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

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

CONSTANCIA

DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A Mirian Anali LUJAN SULCA, Bachiller de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud, en mérito a que la tesis titulada: **Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.**; ha alcanzado un índice de similitud de 21 % (veintiuno por ciento); cumpliendo satisfactoriamente lo establecido en el Art. 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga mediante el uso del SOFTWARE TURNITIN.

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

Ayacucho, 28 de mayo de 2026


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
Dr. Enrique Javier Aguilár Felices
DIRECTOR

CONTANCIA N° 007 - 2026

Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

por Mirian Anali LUJAN SULCA

Fecha de entrega: 28-may-2026 07:35p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2971604867

Nombre del archivo: BORRADOR_DE_TESIS.pdf (1.63M)

Total de palabras: 36880

Total de caracteres: 160390

Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia, Hospital Sub Regional Hugo Pece Pescetto, Andahuaylas 2025.

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %
INDICE DE SIMILITUD

21 %
FUENTES DE INTERNET

8 %
PUBLICACIONES

12 %
TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 hdl.handle.net 7 %
Fuente de Internet

2 Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 6 %
Trabajo del estudiante

3 repositorio.unsch.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

4 repositorio.uoosevelt.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

5 repositorio.unc.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

6 repositorio.ucv.edu.pe 1 %
Fuente de Internet

7 Submitted to unsaac 1 %
Trabajo del estudiante

8 repositorio.unid.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

9	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
11	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %

Tuni Bravo, Sandra. "Relación de la transformación digital y la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Regional de Puno, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación