

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 del usuario
en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024.**

Para optar el título profesional de:
QUÍMICO FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:
Bach. Doriza SIERRA CORDOVA

ASESORA:
Dra. Luisa NOA YARASCA

AYACUCHO - PERÚ

2025

A Dios por ser mi fortaleza.

A mis padres por su constante apoyo y colaboración incondicional. A mi hijo, quien me ha enseñado a ser fuerte y a nunca rendirme. Y a mi pareja, compañero de vida y de sueños. Sin ustedes, nada de esto hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

A mi *alma mater*, la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por haberme permitido formarme profesionalmente.

A la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud, y los docentes, por brindarme una sólida formación académica universitaria.

Expreso mi más profundo agradecimiento a la Dra. Luisa Noa Yarasca por su orientación y constante apoyo como asesora durante el desarrollo de esta investigación.

Al Hospital de apoyo Jesús Nazareno, en especial al servicio de Farmacia de Consultorio Externo, por haberme permitido realizar la investigación en sus instalaciones.

A los usuarios de los establecimientos farmacéuticos, por brindar su tiempo y mostrar paciencia durante el proceso de recopilación de datos para esta investigación.

A mis padres, familiares y amigos quienes con su apoyo, entusiasmo, dedicación y consejos me han llevado de la mano en cada etapa de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA TEÓRICA	3
2.1. Marco Referencial	3
2.1.1 Antecedentes Internacionales	3
2.1.2 Antecedentes Nacionales	5
2.1.3 Antecedentes Locales	7
2.2. Marco Teórico	8
2.2.1 Buenas prácticas de dispensación	8
2.2.2 Satisfacción del usuario	12
2.3. Marco Conceptual	15
2.4. Marco Ético y Legal	15
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	17
3.1 Alcance de Investigación	17
3.2 Diseño de Investigación	17
3.3 Unidad de Análisis	17
3.4 Población de Estudio	17
3.5 Muestra	17
3.6 Criterios de Selección	18
3.6.1 Criterios de Inclusión	18
3.6.2 Criterios de Exclusión	18
3.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	18
3.8 Análisis de Datos	19
3.9 Consideraciones Éticas	20
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	21
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	25
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	31
CAPÍTULO VII. RECOMENDACIÓN	33
BIBLIOGRAFÍA	35
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1 Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2024.	21
Tabla 2 Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos por dimensiones con la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia externa del Hospital Jesús Nazareno, 2024.	24

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos del servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2024.	22
Figura 2. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia externa del Hospital Jesús Nazareno, 2024.	23

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página.
Anexo 1. Matriz de Definición y Operacionalización de Variables.	42
Anexo 2. Instrumento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos.	43
Anexo 3. Instrumento de satisfacción de usuarios.	44
Anexo 4. Base de datos de buenas prácticas de dispensación de medicamentos.	45
Anexo 5. Base de datos de satisfacción de los usuarios.	49
Anexo 6. Relación del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos del servicio de Farmacia Externa del Hospital Jesús Nazareno, 2024.	53
Anexo 7. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia Externa del Hospital Jesús Nazareno, 2024.	54
Anexo 8. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.	55
Anexo 9. Prueba de normalidad para dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en el servicio de farmacia externa en el Hospital Jesús Nazareno, 2024.	56
Anexo 10. Carta de aceptación de la investigación.	57
Anexo 11. Registro fotográfico de la recolección de datos	58
Anexo 12. Formato del consentimiento informado.	59
Anexo 13. Matriz de consistencia.	60

RESUMEN

La presente investigación titulada Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario realizada en el servicio de farmacia externa del Hospital Jesús Nazareno de la ciudad de Ayacucho en el año 2024, el objetivo fue determinar la relación entre las Buenas Prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia externa es decir determinar si existe correlación positiva entre estas variables. Para ello se utilizó un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 359 usuarios, para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos de medición. El primero para medir las prácticas de dispensación del medicamento constituido por 17 ítems. El segundo constituido por 20 ítems que nos permitió medir la satisfacción del usuario. Se obtuvo que el 64,6% de los casos fueron calificados como de buena dispensación y con respecto a la satisfacción de los usuarios, se reportó que el 58,8 % se consideran satisfechos. A la luz de estos resultados, puede afirmarse que los altos porcentajes de buena dispensación del medicamento reflejan un nivel significativo de satisfacción por parte de los usuarios. Los resultados inferenciales obtenidos fueron los siguientes: la relación entre la variable de dispensación y la satisfacción del usuario arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0,651, con un valor de $p = 0,000$ ($p < 0,05$), evidenciando una correlación significativa. En consecuencia, se concluye que existe una alta correlación entre la satisfacción del usuario y las Buenas Prácticas de Dispensación.

Palabras clave: Buenas Prácticas de Dispensación, satisfacción del usuario, farmacia hospitalaria, calidad de atención, correlación.

ABSTRACT

The present research, titled Good Dispensing Practices and User Satisfaction, was carried out in the external pharmacy service of the Jesús Nazareno Hospital in the city of Ayacucho in 2024. The objective was to determine the relationship between Good Dispensing Practices and user satisfaction of the external pharmacy service, that is, to determine if there is a positive correlation between these variables. For this purpose, a non-experimental, correlational, and cross-sectional design was used. The sample consisted of 359 users; two measurement instruments were used for data collection. The first to measure medication dispensing practices consisted of 17 items. The second consisted of 20 items that allowed us to measure user satisfaction. It was obtained that 64.6% of the cases were rated as good dispensing, and with respect to user satisfaction, it was reported that 58.8% were considered satisfied. In light of these results, it can be affirmed that the high percentages of good medication dispensing reflect a significant level of user satisfaction. The inferential results obtained were as follows: the relationship between the dispensing variable and user satisfaction yielded a Spearman's Rho coefficient of 0.651, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$), demonstrating a significant correlation. Consequently, it is concluded that there is a high correlation between user satisfaction and Good Dispensing Practices.

Keywords: Good Dispensing Practices, user satisfaction, hospital pharmacy, quality of care, compensation.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el Perú, existen evidencias de investigaciones que dan cuenta de la irracionalidad en el uso de los medicamentos, así como, la existencia de resultados nocivos frente a la medicación, producidos por diversas causas, lo cual puede generar que no se alcancen los objetivos terapéuticos o que se produzcan efectos no deseados.¹

Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD), son normas emanadas por el estado peruano a través del MINSA, que tiene la finalidad de optimizar la utilización de productos. De esta manera el servicio farmacéutico asegura la administración correcta de los productos, la calidad de vida y la correcta administración en el marco de la atención primaria de la salud.

Por otro lado, la calidad durante esta prestación de servicio se convierte en un factor preponderante para el éxito del servicio. La satisfacción del usuario, se requiere medir de acuerdo a como se percibe y crea su perspectiva de acuerdo a la atención. De tal forma que su satisfacción y la prestación del servicio están rigurosamente ligados.

Es por ello que este proyecto pretende dar conocimiento del escenario actual y visualizar oportunidades de mejora y optimizar el servicio a los pacientes.

En el contexto actual del sistema de salud en el Perú, la dispensación de medicamentos desempeña un papel fundamental en la calidad de la atención farmacéutica y en la satisfacción del usuario. Ante esta situación, el Ministerio de Salud del Perú ha implementado y establecido las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) con el propósito de optimizar la administración de medicamentos, garantizando su correcto uso y mejorando la calidad de la atención en el marco de la atención primaria en salud. No obstante, aún persisten interrogantes sobre la relación entre la aplicación de estas prácticas y la percepción de los usuarios en los servicios de farmacia hospitalaria. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia externa del hospital de apoyo Jesús Nazareno. Los objetivos específicos corresponden a: evaluar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en el servicio de Farmacia externa del hospital de apoyo de Jesús

Nazareno, identificar el nivel de satisfacción del usuario de farmacia externa del hospital de apoyo Jesús Nazareno y finalmente evaluar la relación de entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia del hospital de apoyo Jesús Nazareno.

CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA TEÓRICA

2.1. Marco Referencial

2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

Amara N et al., en el año 2023 realizaron una investigación en Jordania con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los pacientes a los servicios farmacéuticos brindados en diversas farmacias del país. Emplearon una metodología transversal, recolectando datos mediante un cuestionario autoadministrado. El instrumento de medición incluyó preguntas sobre características sociodemográficas y evaluó la satisfacción de los participantes en tres dimensiones clave: gestión de la terapia, relación interpersonal y satisfacción general. Los resultados del estudio evidenciaron una alta satisfacción general, no obstante, se detectaron oportunidades de mejora, especialmente en lo referente a la comunicación de información farmacológica. El estudio concluyó que es fundamental fortalecer las competencias comunicativas de los farmacéuticos, con el objetivo de brindar información precisa y completa sobre el manejo de los tratamientos y sus efectos secundarios. Esta recomendación se encuentra en línea con las buenas prácticas de dispensación, las cuales promueven una comunicación paciente-farmacéutico efectiva para garantizar el correcto uso de los medicamentos.²

Cruz M et al., en el año 2022 llevaron una investigación en Brasil con el propósito de examinar los indicadores de desempeño de los servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud (APS) y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, así como las opiniones de los gestores y farmacéuticos. Se adoptó un enfoque metodológico mixto, que incluyó un análisis retrospectivo de datos, una evaluación cuantitativa de la satisfacción del usuario y un análisis cualitativo de las percepciones de los usuarios, gerentes y farmacéuticos. El análisis de los resultados evidenció que las farmacias evaluadas presentan diversas deficiencias, como la falta de personal cualificado, condiciones físicas inadecuadas y un bajo cumplimiento de las normas sanitarias. A pesar de una alta tasa de dispensación de medicamentos, la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención farmacéutica fue negativa. En conclusión, el estudio reveló debilidades significativas en las estructuras y

organizaciones de los servicios farmacéuticos en la APS, así como un alto grado de insatisfacción entre los usuarios, particularmente en lo que respecta a la atención farmacéutica.³

Ismail A et al., en el año 2020, exploraron la satisfacción de los usuarios de los servicios de farmacia en tres clínicas públicas de Kuala Lumpur en Malasia, con el fin de identificar los factores que influyen en su percepción de la calidad de la atención. Se llevó a cabo un estudio transversal en el que se incluyeron a una muestra representativa de pacientes seleccionados de manera aleatoria. Estos participantes respondieron un cuestionario autoadministrado que exploraba una amplia gama de variables, desde sus características sociodemográficas hasta su percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos. Los hallazgos revelaron un nivel de satisfacción globalmente alto (7.56 ± 1.32) con los servicios farmacéuticos. Sin embargo, identificaron diferencias significativas en la satisfacción según variables como la edad, el nivel educativo y la frecuencia de uso de la farmacia. En particular los pacientes mayores y con estudios superiores mostraron una menor satisfacción en promedio. Por el contrario, aquellos que visitaban la farmacia con frecuencia y conocían mejor a los farmacéuticos, expresaron una mayor satisfacción promedio. El estudio concluyó que, a pesar de la alta satisfacción general, es necesario fortalecer la comunicación y el cuidado personalizado, particularmente en el caso de los pacientes mayores. Estas mejoras podrían traducirse en un aumento sustancial de la satisfacción en estos segmentos de la población.⁴

Por otro lado, Chen M et al., realizaron una investigación en el año 2019 en Taiwán con el propósito de analizar la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios logísticos farmacéuticos, poniendo especial énfasis en el impacto de las reformas introducidas por el Seguro Nacional de Salud. Utilizando un cuestionario basado en los modelos SERVQUAL y Kano, dirigido a instituciones médicas. Los hallazgos indicaron que la mayoría de los aspectos del servicio se clasificaron como calidad unidimensional o calidad "debe ser", lo que sugiere que los proveedores deben mejorar sus servicios básicos. La investigación evidenció la necesidad de mejorar la comunicación y la eficiencia en los servicios logísticos farmacéuticos. En particular, se subraya la importancia de informar a los clientes sobre cualquier retraso en las entregas y agilizar el procesamiento de pedidos pendientes.⁵

Ku C et al., en el año 2014, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes con el sistema de información de liberación de recetas

(PRIS) y su eficacia en el cumplimiento de la política de separación de la dispensación de medicamentos en Taiwán. Empleando una encuesta como instrumento de recolección de datos, dirigida específicamente a pacientes crónicos, se pudo analizar de manera detallada la satisfacción de los usuarios con el sistema. Los hallazgos de la investigación revelaron un alto grado de satisfacción entre los pacientes tanto con el sistema PRIS como con la nueva política de dispensación. Estos resultados confirman que la implementación del PRIS ha sido un factor clave para el éxito de esta iniciativa, facilitando la interacción comunicativa entre el personal sanitario y brindando mayor autonomía a los pacientes en la gestión de sus medicamentos.⁶

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Raymundo L., en el año 2023, exploró la relación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en una farmacia de Lima (Perú), centrándose en cinco dimensiones operativas de las BPD. El estudio adoptó un diseño correlacional y encuestas a 92 pacientes, en él se identificó que, aunque el 52,2% percibía un cumplimiento adecuado de las BPD, existían debilidades en registros y entrega de información. La correlación entre ambas variables fue positiva pero baja ($Rho = 0,311$), destacando que una mejor preparación de productos ($Rho = 0,376$) y orientación al paciente ($Rho = 0,350$) incrementaban la satisfacción. Finalmente, se concluyó que el fortalecimiento de estos aspectos, junto a capacitación continua, podría mejorar la calidad del servicio.⁷

Delgado L y Suxe L., en el año 2022 llevaron a cabo la investigación en la Urbanización Pastor Sevilla, Villa El Salvador, con el propósito de examinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio de dispensación de medicamentos ofrecido en los establecimientos farmacéuticos de la zona. La investigación, de diseño descriptivo y no experimental, se llevó a cabo en 18 establecimientos farmacéuticos y contempló la opinión de 234 usuarios. Mediante encuestas, se evaluaron las buenas prácticas de dispensación. Los hallazgos mostraron que, aunque el 56% de los encuestados percibió favorablemente la atención recibida, no se encontró una asociación estadísticamente significativa entre la percepción de los usuarios y la calidad real de la dispensación. En conclusión, los resultados del estudio no evidencian una relación directa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pastor Sevilla-Villa El Salvador.⁸

La investigación realizada por Toribio L., en año 2022, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario en el establecimiento farmacéutico de Carhuaz. La investigación se basó en un diseño no experimental de corte transversal, con el objetivo de describir y analizar la relación existente entre las variables en un momento específico. Los resultados mostraron una asociación estadísticamente significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el nivel de satisfacción de los usuarios, sugiriendo que mejorar estos procesos podría incrementar la satisfacción general. En conclusión, el estudio resalta la relevancia de aplicar adecuadamente las buenas prácticas de dispensación de medicamentos para mejorar la experiencia del usuario y elevar la calidad del servicio en los establecimientos farmacéuticos.⁹

Quispe D y Valeriano N., en el año 2021 estudiaron el impacto de las buenas prácticas de dispensación en la satisfacción de los pacientes atendidos en una farmacia de EsSalud en Juliaca. Este estudio, de naturaleza descriptiva y correlacional, empleó un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 2 químicos farmacéuticos y 9945 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoria de 370 pacientes para participar en la investigación. Los resultados concluyeron que la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del policlínico EsSalud de Juliaca está influenciada por múltiples factores, y que, si bien el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación tiene un rol importante, no constituye el único elemento que determina dicha satisfacción.¹⁰

Briceño Y., en el año 2020 realizó un estudio sobre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en boticas en el departamento de Trujillo. La investigación fue de tipo no experimental y correlacional, en el estudio participaron 378 usuarios. Los resultados hallados fueron, la dispensación de medicamentos fue calificada como mala por el 0,8% de los encuestados, regular por el 39,2% y buena por el 60,1%. En cuanto al nivel de satisfacción, el 31,5% de los usuarios reportaron poco satisfechos, 68,5% satisfechos. El coeficiente de correlación entre las dimensiones recepción y validación con la satisfacción del usuario fue de Rho 0,654. Para el análisis e interpretación con la satisfacción fue de Rho de 0,720. Para la preparación y selección de productos la satisfacción fue de 0,543. Los registros con la satisfacción fueron de 0,658. Para la dimensión entrega de productos e información fue

Rho de 0,708. Finalmente se concluye que las dos variables en estudio tienen una relación significativa con una correlación de Rho 0,812.¹¹

Ordaya I., en su estudio analizó la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en la botica Inkafarma San Juan de Lurigancho en el año 2020. Se aplicaron cuestionarios validados para medir tanto la satisfacción de los usuarios como el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en una muestra probabilística de 362 usuarios de la botica durante el periodo de investigación. Los resultados del estudio demostraron que existe una asociación estadísticamente significativa ($p=0.023$) entre la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio y el grado en que se cumplen las normas de dispensación de medicamentos.¹²

Ñahui M y Meza P., llevó a cabo una investigación en el año 2019, con el propósito de determinar si las prácticas de dispensación de medicamentos en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica cumplían con las normativas establecidas por el Ministerio de Salud del Perú. Para ello, se realizó un estudio descriptivo transversal, mediante la aplicación de encuestas a los químicos farmacéuticos del hospital. A pesar de reconocer la relevancia del perfil farmacoterapéutico, los resultados evidenciaron que los profesionales sanitarios encuentran dificultades significativas en la interpretación y comprensión de las recetas médicas, lo que compromete la calidad y seguridad de la dispensación de medicamentos. En consecuencia, el estudio subraya la imperiosa necesidad de implementar programas de capacitación más robustos y optimizar los procesos de dispensación para garantizar la atención farmacéutica integral del paciente.¹³

2.1.3 Antecedentes Locales

Barbarán L., en el año 2024, analizó el impacto de las Buenas Prácticas Directivas (BPD) en la satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional de Ayacucho. Mediante un diseño cuantitativo, descriptivo-correlacional y no experimental, encuestó a 180 profesionales, evaluando dimensiones clave como liderazgo, relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa ($Rho=0.663$; $p<0.001$), donde las BPD se asociaron con mayores niveles de satisfacción: el 66.7% de los usuarios con BPD adecuadas reportaron satisfacción media/alta, mientras que el 9.4% insatisfechos identificaron deficiencias en estas prácticas. Por ello, el estudio concluyó que la implementación de BPD es fundamental

para elevar la satisfacción del usuario interno y, con ello, la eficiencia organizacional en instituciones de salud.¹⁴

Palomino C., en el año 2022 se realizó un estudio en el contexto de la farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, con el objetivo de evaluar cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de los pacientes, el estudio empleó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, aplicó cuestionarios a los usuarios de la farmacia para recopilar datos. El análisis de estos datos se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados obtenidos a través de las encuestas revelaron que, si bien existe una correlación positiva entre ambas variables, un número considerable de usuarios percibe deficiencias en aspectos como la tangibilidad y la fiabilidad. El estudio evidenció una relación directa entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción del usuario, con un margen de mejora significativo, especialmente en áreas como la tangibilidad y la empatía.¹⁵

Martínez F., en el año 2021 desarrollo una investigación que, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el servicio de farmacia. Utilizando una metodología cuantitativa, correlacional y transversal, encuestó a 170 usuarios en el Hospital de Apoyo Sivia en Ayacucho mediante cuestionarios adaptados del modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron una correlación positiva fuerte ($Rho = 0.706$) entre ambas variables, destacando que dimensiones como fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles —alineados con Buenas Prácticas de Dispensación (BPD)— influyen significativamente en la satisfacción. Por tanto, concluyó que mejorar la calidad de atención, mediante estándares como las BPD, incrementa la satisfacción del usuario, recomendándose capacitación continua y optimización de recursos para fortalecer estos aspectos.¹⁶

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Buenas prácticas de dispensación

Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) son un conjunto de normas y procedimientos que buscan asegurar un uso adecuado y seguro de los medicamentos en el proceso de dispensación. Su objetivo principal es contribuir a la salud pública asegurando que se entregue el medicamento correcto, en la dosis y cantidad adecuadas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que preserve la calidad del medicamento. El proceso de dispensación incluye varias actividades, desde el momento en que se recibe y verifica la receta hasta la entrega del medicamento al

usuario. Cada fase es crucial para prevenir errores y asegurar la calidad y seguridad del tratamiento.¹⁷

Erku sostiene que el profesional químico farmacéutico tiene la responsabilidad de informar y orientar al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, así como de vigilar posibles reacciones adversas e interacciones. Además, debe garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los productos dispensados.¹⁷ Las BPD deben cumplirse de acuerdo con las normas legales vigentes, incluyendo la correcta preparación de fórmulas magistrales y la identificación de productos falsificados. Este cumplimiento es esencial para la integridad del proceso de dispensación. La implementación de las BPD es vital para mejorar la atención farmacéutica y asegurar que los medicamentos sean entregados de forma correcta y efectiva, contribuyendo significativamente a la salud pública y al bienestar de la población.¹⁸

Dispensación de medicamentos

La dispensación de medicamentos es un proceso llevado a cabo por el profesional farmacéutico, mediante el cual se garantiza la entrega segura y efectiva de uno o más medicamentos al paciente, generalmente se emplea en respuesta a la presentación de una receta médica emitida por un profesional de la salud autorizado. Este proceso no se limita únicamente a la entrega del fármaco, sino que también implica una labor integral de asesoramiento, en el cual el profesional farmacéutico informa al paciente sobre su uso adecuado, posibles efectos adversos, interacciones con otros medicamentos, condiciones de almacenamiento y recomendaciones adicionales para garantizar su eficacia y seguridad. El principal objetivo de este es asegurar la eficacia terapéutica, minimizar riesgos y fomentar el uso responsable de los medicamentos, contribuyendo a la salud y bienestar del paciente.¹³

Receta médica.

La receta médica es un documento legal emitido por un profesional de la salud autorizado, en el que se prescribe un tratamiento farmacológico. En el documento se detalla el medicamento indicado, la dosis, frecuencia y duración, además de su correcta dispensación. Asimismo, la receta médica actúa como un instrumento regular que controla el acceso a ciertos fármacos, previniendo la automedicación y el uso inadecuado de medicamentos con potenciales riesgos para la salud. Su correcta aplicación es esencial para garantizar la seguridad del paciente y promover el uso responsable de los fármacos dentro del sistema de salud.¹⁹

Características de la receta médica

La receta médica debe ser emitida por un profesional de salud facultado para prescribir medicamentos, el documento además debe contener información clara y detallada del paciente, el medicamento prescrito, su dosis, su forma correcta de administración, frecuencia y duración del tratamiento. Además, para garantizar su validez y autenticidad debe incluir la firma y sello del profesional que la emite, así como su número de colegiatura o registro sanitario. Dependiendo de la normativa vigente en cada país, también puede contener restricciones sobre la repetición del tratamiento o la obligatoriedad de dispensación en farmacias autorizada.¹⁹

Dimensiones de las buenas prácticas de dispensación

De acuerdo a lo establecido en la Buenas Prácticas de dispensación de medicamentos se consideran las siguientes dimensiones.

Recepción y Validación de la Receta.

Este paso implica la revisión inicial de la receta médica para asegurar que sea legible, completa y válida. Se verifica la identidad del paciente, la adecuación de la prescripción y la ausencia de interacciones medicamentosas o contraindicaciones. La dispensación de medicamentos debe ceñirse estrictamente a recetas médicas claramente escritas para evitar errores de interpretación. El profesional químico farmacéutico está obligado a corroborar todos los aspectos esenciales de la receta. Basado en esta validación, el farmacéutico decidirá si se puede dispensar el medicamento o si se requiere una consulta adicional con el prescriptor.¹¹

Análisis e Interpretación.

Esta fase del proceso implica la lectura y correcta interpretación de la receta médica, lo que incluye descifrar abreviaturas empleadas por los médicos y verificar que las dosis prescritas se ajusten al estado y circunstancias particulares del paciente. El farmacéutico debe calcular las dosis exactas y la cantidad precisa de medicamento a entregar, además de identificar posibles interacciones medicamentosas y evitar duplicidades terapéuticas. Es crucial que cualquier duda se consulte con el prescriptor para su resolución.²⁰ Además, el farmacéutico evalúa detalladamente la receta considerando la historia clínica del paciente, sus condiciones de salud y tratamientos previos, para identificar problemas potenciales y asegurar que la terapia sea adecuada.¹¹

Preparación y Selección.

Esta dimensión se enfoca en la correcta elección y preparación del medicamento, asegurando que cumpla con la prescripción en cuanto a nombre, concentración, forma y presentación.⁹ El proceso comienza después de comprender

completamente la receta e incluye verificar la coincidencia del medicamento con la prescripción, así como revisar que los envases y el etiquetado cumplan con las normativas legales. La preparación debe seguir estrictas normas de higiene y seguridad, utilizando herramientas adecuadas para el conteo y asegurando un empaquetado correcto para su conservación y transporte, respetando la cadena de frío si es necesario. Los productos en unidades menores deben ser colocados en envases con información esencial como nombre, concentración, fecha de vencimiento y número de lote. La elaboración de fórmulas magistrales requiere seguir procedimientos rigurosos para evitar la contaminación y cumplir con la normativa vigente.²¹

De los registros.

Los registros de la entrega de medicamentos se establecen para la verificación de las existencias de tal manera que sirve para verificar los medicamentos entregados a los pacientes. Estos registros se realizan a través de diferentes mecanismos que establece las instituciones y que también es parte del sistema de verificación del inventario y deben ser verificables.¹⁰

Entrega de Productos e Información.

Esta fase se enfoca en asegurar que el paciente reciba el medicamento correcto junto con la orientación necesaria para su uso adecuado. Involucra entregar el medicamento correcto en la dosis y cantidad prescrita, y en un envase que preserve la potencia y calidad durante el tiempo especificado.²¹ El farmacéutico debe proporcionar al paciente información detallada sobre posibles interacciones, efectos secundarios y condiciones de conservación del medicamento. Además, cuando sea pertinente, se debe considerar un seguimiento para evaluar la efectividad del tratamiento. La responsabilidad del farmacéutico es crucial para garantizar que el paciente comprenda plenamente las instrucciones, lo cual es esencial para fomentar la adherencia al tratamiento y reducir riesgos. Esta dimensión es fundamental para el uso seguro y eficaz de los medicamentos.¹²

La dispensación de medicamentos a menudo es subestimada por los planificadores de salud, quienes la consideran menos importante que el diagnóstico, la adquisición, la gestión de inventarios y la distribución. Sin embargo, todos los recursos destinados a llevar un medicamento al paciente pueden ser desperdiciados si la práctica de dispensación no garantiza que el medicamento correcto se entregue al paciente adecuado, en la dosis y cantidad apropiadas, con instrucciones claras y en un envase que preserve la integridad del medicamento.⁷

2.2.2 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario (SU) se define como la percepción y evaluación que un individuo tiene sobre la calidad de los servicios de salud recibidos, estableciendo una comparación entre su experiencia real y sus expectativas o estándares subjetivos previos. Este concepto es esencial en la evaluación de servicios de salud, pues actúa como un indicador clave de la calidad de la atención proporcionada. La SU es una respuesta actitudinal y de juicio de valor que surge a partir de la interacción del usuario con el servicio de salud, e involucra diversos factores que impactan tanto la percepción del paciente como la capacidad para identificar áreas de mejora.²²

En el ámbito de la atención sanitaria, la SU se relaciona con varios aspectos importantes, incluyendo la calidad de la atención recibida, la eficacia del tratamiento, y la atención a las necesidades del paciente. Además, abarca aspectos prácticos como la facilidad para obtener citas, los tiempos de espera, la disponibilidad de servicios, y el estado físico de las instalaciones, incluyendo limpieza y confort. La claridad de la información proporcionada y la empatía del personal también son elementos cruciales en la experiencia del paciente.²³ La satisfacción del usuario se puede desglosar en cinco dimensiones clave, cada una reflejando diferentes aspectos de la experiencia del paciente.

Calidad de atención al usuario

La calidad de atención al usuario en los servicios de salud se concibe como un conjunto de estándares que garantizan una correcta atención al cliente, eficiente, segura y centrada en el paciente. Más allá del cumplimiento normativo, implica accesibilidad, oportunidad y un trato humanizado, asegurando que la atención responda a las necesidades individuales con profesionalismo y sensibilidad. Su fundamento radica en la competencia del personal de salud, la disponibilidad de recursos, la comunicación efectiva y la aplicación de procedimientos basados en evidencia científica, priorizando la seguridad del paciente y la continuidad del cuidado. En este contexto, el modelo SERVQUAL emerge como una herramienta esencial para evaluar la calidad del servicio, midiendo la relación entre las expectativas y la percepción del usuario. Así, la calidad en la atención no solo se refleja en los resultados clínicos, sino también en la experiencia del paciente, determinada por la empatía, la eficiencia y la efectividad del servicio, aspectos clave para fortalecer la confianza en el sistema de salud y optimizar el bienestar poblacional.²⁴

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es una herramienta utilizada para evaluar la calidad percibida en los servicios a partir de la diferencia entre las expectativas del usuario y su experiencia real. Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se basa en cinco dimensiones clave: tangibilidad, que evalúa la infraestructura y los recursos físicos; fiabilidad, que mide la capacidad del servicio para cumplir de manera consistente con lo prometido; capacidad de respuesta, que analiza la rapidez y disposición del personal para atender al usuario; seguridad, que refleja la confianza y competencia del equipo de salud; y empatía, que valora la atención personalizada y la sensibilidad hacia las necesidades del paciente. En el ámbito sanitario, la aplicación de SERVQUAL permite identificar brechas en la atención, optimizar la experiencia del usuario y fortalecer la confianza en el sistema de salud, promoviendo una atención más efectiva y centrada en la persona.²³

Aspectos Tangibles.

Esta dimensión se refiere a la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Incluye todo lo que el usuario puede ver y tocar. Un entorno limpio, bien organizado y profesional puede influir significativamente en la percepción de la calidad del servicio y la confianza del usuario en el mismo. Esto incluye el estado de las instalaciones, como la limpieza y comodidad del área de espera; la calidad del mobiliario y el ambiente general; la claridad de la señalización para la orientación de los pacientes; el estado y disponibilidad del equipamiento médico; y la accesibilidad del centro, incluyendo su ubicación y el estacionamiento. Estos elementos son fundamentales para mejorar la experiencia y satisfacción del paciente en el centro de urgencias.²²

Seguridad.

Este aspecto está relacionado con la confianza que los usuarios tienen en la seguridad del servicio y la competencia del personal. Implica que los pacientes se sientan seguros y respetados durante su tratamiento, asegurando que su privacidad sea protegida. Esta dimensión es fundamental, ya que abarca el respeto a la confidencialidad y la confianza en los profesionales de la salud.¹⁸ Es crucial que los pacientes se sientan seguros física y emocionalmente. Esto incluye la protección contra riesgos físicos, la confidencialidad de la información personal, la implementación de protocolos de atención efectivos, la comunicación clara sobre riesgos y medidas de seguridad, y una atención amable por parte del personal. Una experiencia segura

contribuye significativamente a la confianza y satisfacción del paciente en el sistema de salud.²⁵

Empatía.

Esta dimensión, en el ámbito de la atención médica se centra en la atención individualizada y el cuidado que los profesionales ofrecen a los pacientes. Esta dimensión mide la amabilidad, el respeto y la paciencia del personal durante el proceso de atención.¹⁸ Se manifiesta en varias formas clave: escucha activa, comprensión emocional, comunicación clara y compasiva, interés en el paciente como persona, atención personalizada y seguimiento posterior. Estos aspectos contribuyen a una mayor satisfacción del paciente al hacerlos sentir comprendidos y apoyados, lo que también puede mejorar los resultados de salud y fomentar el cumplimiento con las recomendaciones médicas.²⁶

Fiabilidad.

La fiabilidad se relaciona con la capacidad del personal y del sistema de salud para ofrecer una atención consistente, precisa y de alta calidad. Se desglosa en varios aspectos clave: consistencia en la atención mediante protocolos estandarizados, competencia del personal basada en formación y experiencia, precisión en diagnóstico y tratamiento, cumplimiento de promesas hechas a los pacientes, manejo efectivo de quejas y problemas, y transparencia en la comunicación.¹⁹ Esta dimensión examina la competencia del personal y su capacidad para brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los pacientes. La fiabilidad es crucial para construir la confianza de los pacientes, ya que refleja el profesionalismo y la efectividad del personal de salud.²³

Capacidad de Respuesta.

Esta dimensión mide la disposición y habilidad del personal para ayudar a los usuarios de manera rápida y eficiente. Incluye la atención a las quejas y la rapidez en la respuesta a las necesidades de los pacientes.²³ Una alta capacidad de respuesta es fundamental para la satisfacción del paciente, ya que mejora su percepción de la calidad del servicio y fomenta una relación positiva con los proveedores de atención médica.²²

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad de los servicios de salud. Una alta satisfacción del usuario está asociada con mejores resultados en la salud del paciente, mayor adherencia a los tratamientos, y una mayor probabilidad de que los pacientes continúen utilizando los servicios de la misma institución. Además, la SU es crucial para la reputación de las instituciones de salud y puede impactar en la

sostenibilidad financiera a largo plazo. La evaluación de la SU también proporciona información valiosa para la mejora continua de los servicios de salud. Al identificar las áreas donde las expectativas de los usuarios no se cumplen, los gestores pueden implementar cambios específicos para mejorar la calidad del servicio y, en consecuencia, aumentar la satisfacción del usuario.²⁶

2.3. Marco Conceptual

Buenas Prácticas de dispensación

Son un conjunto de directrices establecidas para garantizar la entrega segura y eficiente de medicamentos, asegurando su calidad, eficacia y uso racional. Estas prácticas incluyen la validación de prescripciones, la correcta identificación del paciente, la adecuada conservación de los fármacos, la educación sobre su uso y la prevención de errores en la dispensación. Además, se fundamentan en normativas sanitarias nacionales e internacionales, promoviendo una atención farmacéutica responsable y centrada en la seguridad del paciente.¹

Satisfacción del usuario

Se refiere al grado de conformidad del paciente respecto a la atención recibida en los servicios de salud, basado en la comparación entre sus expectativas y la experiencia real del servicio. Factores como la disponibilidad de medicamentos, la atención del personal, el tiempo de espera, la accesibilidad y la claridad en la información influyen en su percepción. Una alta satisfacción del usuario se asocia con una mayor adherencia al tratamiento y confianza en el sistema de salud, lo que impacta directamente en la calidad de la atención.²²

Correlación de Rho de Pearson

Es un coeficiente estadístico que mide la relación entre dos variables cuantitativas, determinando la dirección y la fuerza de su asociación. Su valor varía entre -1 y 1, donde valores positivos indican una correlación directa, negativos reflejan una relación inversa y valores cercanos a 0 sugieren ausencia de asociación. En estudios de salud, este análisis permite evaluar la influencia de una variable sobre otra, como la relación entre la calidad de la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario.²⁷

2.4. Marco Ético y Legal

Ley general de salud N° 26842 y sus modificatorias. El estado es el encargado de regular, vigilar y promover la protección de la salud de los ciudadanos peruanos por lo que debe incentivar su promoción y vigilar su cumplimiento.²⁸

Ley N°29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. En esta ley se establecen los principios, normas, criterios y exigencias sobre el manejo adecuado de los productos farmacéuticos.²⁹

Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA – Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Es un conjunto de normas que se establecen con la finalidad de asegurar un uso adecuado de los productos farmacéuticos. De tal manera que se garantice la labor de la dispensación y toda la información que acontece para asegurar mantener la calidad del medicamento.³⁰

Resolución ministerial N° 539-2016/MINSA Aprueba NTS que regula las actividades de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. Esta resolución contribuye al uso adecuado y sobre todo seguro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a través de la farmacovigilancia y tecnovigilancia.³¹

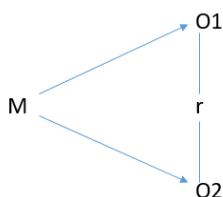
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Alcance de Investigación

Según Tamayo M y Tamayo E, el presente proyecto se considera de nivel correlacional porque tiene como propósito identificar y analizar la relación existente entre las variables de estudio, sin manipularlas ni establecer una relación causa-efecto, sino describiendo el grado de asociación que se presenta entre ellas dentro de un contexto determinado.³² Además, se etiqueta como prospectivo, en concordancia con la perspectiva compartida por Müggenburg MC y Perez I.³³

3.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional y de corte transversal.³³



M: Usuarios del servicio de Farmacia externa del Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”

O1: Resultados de las buenas prácticas de dispensación.

O2: Satisfacción del usuario.

r: correlación

3.3 Unidad de Análisis

Usuarios del servicio de Farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

3.4 Población de Estudio

La población estuvo constituida por 5280.00 usuarios que acudieron al servicio de Farmacia de consultorios externos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno durante el periodo de octubre del 2024 a marzo del 2025. Este registro se calculó con base a lo reportado en el histórico del hospital.

3.5 Muestra

La muestra estuvo constituida por 359 usuarios del servicio de Farmacia de los consultorios externos, quienes son atendidos en los meses de octubre de 2024 a marzo de 2025 en el hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

3.6 Criterios de Selección

3.6.1 Criterios de Inclusión

- Usuarios mayores de 18 años, quienes aceptaron participar en la investigación.
- Usuarios que acudieron a Farmacia de consultorio externo a adquirir su medicamento durante los meses de octubre a marzo de 2025.

3.6.2 Criterios de Exclusión

- Usuarios mayores de 18 años, quienes no aceptaron participar en la investigación.
- Usuarios que se encontraron con limitaciones mentales para poder responder la encuesta y usuarios que voluntariamente no quieren participar en la investigación.

3.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta para la medición tanto de la variable buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuario.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual para medir la variable: cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, consta de diecisiete ítems cuyas opciones de respuesta responden a una escala de uno a siete. Uno corresponde al menor valor y siete al mayor valor. Estas calificaciones fueron categorizadas en mala (17-51), regular (52-85) y buena (86-119). El instrumento se organiza en cinco dimensiones: la primera es la recepción y validación, compuesta por dos ítems, y se califica en tres niveles: buena (entre 11 y 14 puntos), regular (de 7 a 10 puntos) y mala (de 2 a 6 puntos). La segunda dimensión es el análisis e interpretación, que incluye cuatro ítems y se valora como buena (21–28 puntos), regular (13–20 puntos) o mala (4–12 puntos). La tercera dimensión, preparación y selección de productos, consta de tres ítems, con una escala de buena (16–21 puntos), regular (10–15 puntos) y mala (3–9 puntos). La cuarta dimensión se refiere al registro de información, también con tres ítems, evaluado con los mismos rangos que la anterior. Finalmente, la quinta dimensión es la entrega de

productos e información, integrada por cinco ítems, con niveles de calificación de buena (26–35 puntos), regular (16–25 puntos) y mala (5–15 puntos).

Asimismo, para medir la variable: satisfacción del usuario se utilizó un cuestionario que contiene 20 ítems con una escala numérica para las cinco dimensiones. Esta escala es categorizada en insatisfecho (20-60), poco satisfecho (61-100) y satisfecho (101-140). Asimismo, el instrumento se compone de cinco dimensiones: la primera, fiabilidad, incluye seis ítems y utilizó una escala de valoración que clasifica los resultados como satisfecho (31 a 42 puntos), poco satisfecho (19 a 30 puntos) e insatisfecho (6 a 18 puntos). La segunda dimensión, capacidad de respuesta, se integra por cuatro ítems y se evalúa como satisfecho (4–12 puntos), poco satisfecho (13–20 puntos) o insatisfecho (21–28 puntos). La tercera, seguridad, también cuenta con cuatro ítems y emplea la misma escala de calificación. La cuarta dimensión, empatía, está conformada por tres ítems y se califica como satisfecho (3–9 puntos), poco satisfecho (10–15 puntos) e insatisfecho (16–21 puntos). Finalmente, la quinta dimensión corresponde a los elementos tangibles, igualmente con tres ítems, y con los mismos rangos de evaluación que la anterior. Las puntuaciones y categorizaciones fueron establecidas en concordancia y referencia de la investigación realizada por Briceño Rodríguez, Yannina.¹¹

Validación de los instrumentos para la recolección de los datos.

Validez.

La validez de contenido, realizado por Briceño en su investigación, fue evaluada mediante juicio de expertos, lo que permitió cuantificar la relevancia y concordancia de los ítems. Tras el cálculo correspondiente, se determinó el coeficiente de V de Aiken, obteniendo los siguientes resultados: para el instrumento de buenas prácticas de dispensación, un 97,6%, y para el instrumento de satisfacción de usuario, un 98,50%.¹¹

Confiabilidad.

La confiabilidad fue evaluada por Briceño, quien sometió ambos instrumentos a análisis mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados: para el instrumento de buenas prácticas de dispensación, un valor de 0,903 y para el instrumento de satisfacción de, usuario, un valor de 0.980.¹¹

3.8 Análisis de Datos

Los datos recopilados fueron estructurados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, posteriormente fueron analizados mediante el paquete estadístico SPSS versión

26. En el análisis inferencial, se realizó el análisis de correlación de Rho de Spearman, considerando un nivel de confiabilidad del 95%.

3.9 Consideraciones Éticas

Para realizar la investigación se obtuvo los permisos correspondientes del Hospital Jesús Nazareno. Además, se pidió el consentimiento informado a cada uno de los participantes. Con respecto a la redacción del informe se respetaron la autoría de las referencias que se citan en el presente estudio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2024.

			Satisfacción de usuarios			Total
			INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	
Dispensación de medicamentos	MALA	Recuento	14	4	0	18
		% del total	3,9%	1,1%	0,0%	5,0%
	REGULAR	Recuento	16	69	24	109
		% del total	4,5%	19,2%	6,7%	30,4%
	BUENA	Recuento	0	45	187	232
		% del total	0,0%	12,5%	52,1%	64,6%
	Total	Recuento	30	118	211	359
		% del total	8,4%	32,9%	58,8%	100,0%

Nota: Elaboración propia

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coefficiente de correlación	0,651
		Sig. (bilateral)	0,000**
		N	359

** Correlación es significativa.

Figura 1.

Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos del servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, 2024.

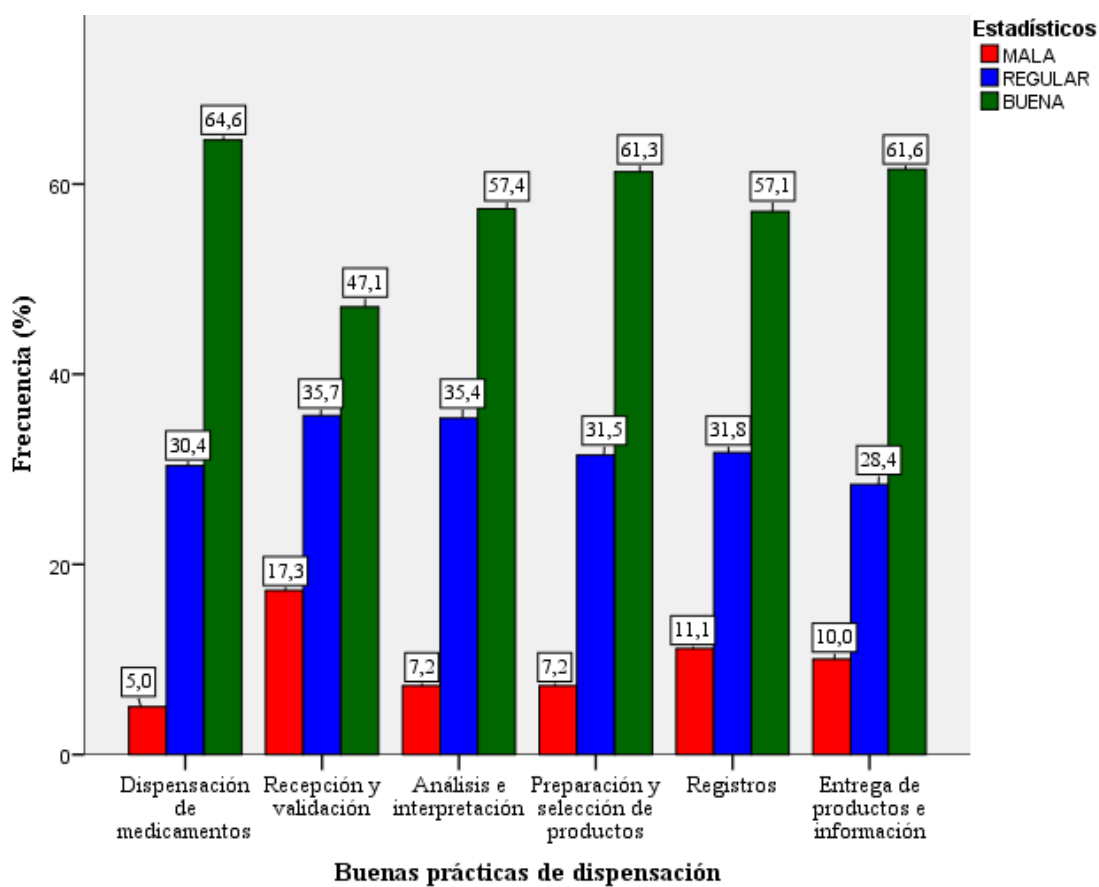


Figura 2.

Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia externa del Hospital Jesús Nazareno, 2024.

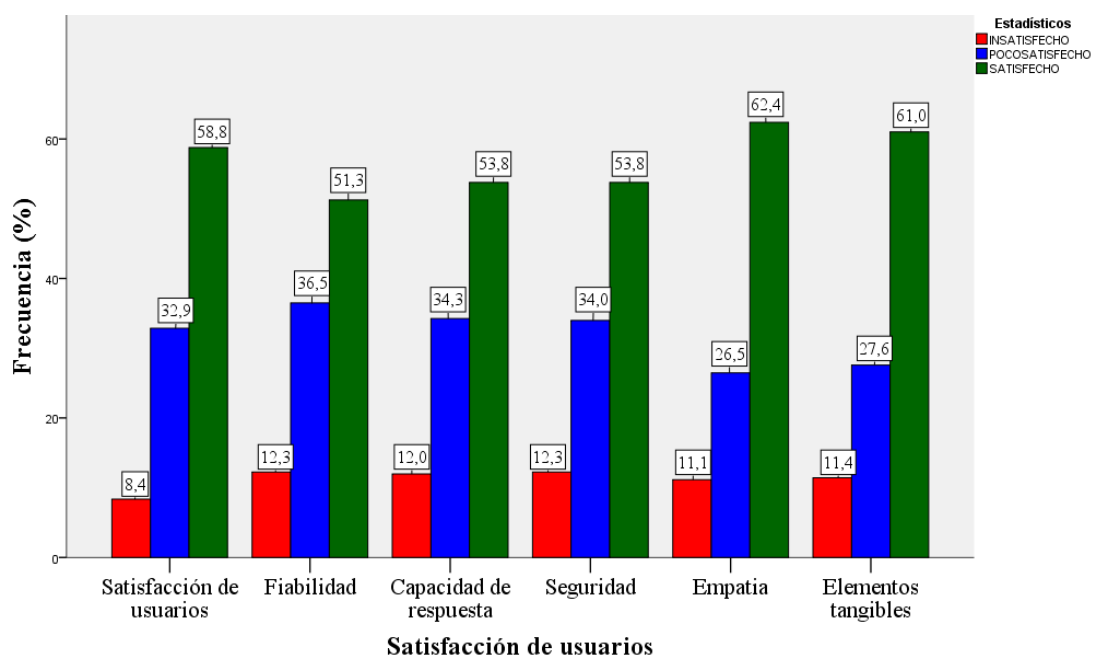


Tabla 2

Relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos por dimensiones con la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia externa del Hospital Jesús Nazareno, 2024.

Correlaciones			
	Buenas prácticas de dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	Sig.(bilateral)
Satisfacción del usuario	Recepción y validación	0,398	0,000
	Análisis e interpretación	0,534	0,000
	Preparación y selección	0,561	0,000
	De los registros	0,522	0,000
	Entrega de producto e información	0,634	0,000
	N		359

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

La presente investigación cuyo objetivo general fue conocer la relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del usuario de farmacia externa del Hospital Jesús Nazareno de la ciudad de Ayacucho. Para alcanzar los objetivos se utilizaron 02 instrumentos debidamente validados que midieron las dos variables en cuestión; la dispensación de los medicamentos y la satisfacción del usuario. El primer cuestionario aplicado constó de 17 ítems, los cuales midió en las dimensiones; recepción y validación de la receta médica correspondientes a los ítems 1 y 2. La dimensión de análisis e interpretación corresponde a los ítems 3, 4, 5 y 6. La dimensión preparación y selección, corresponde a los ítems 7, 8 y 9. La dimensión de registros corresponde a los ítems 10, 11 y 12. Finalmente la dimensión de entrega de productos e información fue medida a través de los ítems 13, 14, 15, 16 y 17.

Respecto a la variable de satisfacción del usuario se aplicó un cuestionario validado de 20 ítems, este cuestionario mide a través de las siguientes dimensiones; fiabilidad que corresponde a los ítems 1, 2, 3, 4, 5 y 6. La dimensión capacidad de respuesta corresponde a los ítems 7, 8, 9 y 10. La dimensión de la seguridad corresponde a los ítems 11, 12, 13 y 14. La dimensión empatía corresponde a los ítems 15, 16 y 17, finalmente la dimensión de elementos tangibles corresponde a los ítems 18, 19 y 20.

Luego de la recolección de los datos estos fueron analizados a través de la estadística descriptiva para ser sintetizados y mostrados a través de una tabla de frecuencia. Luego los resultados fueron procesados por la estadística inferencial, para ellos los datos fueron sometidos a un análisis de normalidad de datos a través de la prueba de Shapiro Wilk y de Kolmogorov Smirnov. En la prueba de normalidad y debido a la naturaleza de las variables se evidenció que los datos no se ajustan a una distribución normal.

Para la evaluación de la correlación o relación de las variables dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario se aplicó el estadístico de Rho de Spearman,

de acuerdo a los resultados obtenidos y frentes a los antecedentes se puede generar las siguientes discusiones:

En la tabla 1, se evidencia el análisis estadístico inferencial para determinar la relación entre las variables dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario, evidencia el Rho de Spearman de 0,651, con una significancia de $p=0,000$ ($p<0,05$); por lo tanto, existe correlación significativa alta entre variables. Es decir, la dispensación de los medicamentos está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario. En el estudio realizado por Briceño, dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020, se observa similares resultados. Este estudio busca la correlación de las variables de la dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario resulta el estadístico de Rho de Spearman con una correlación de 0,812; con una significancia de $p=0,000$ ($p<0,05$); por lo tanto, existe correlación significativa alta entre variables. Para el estudio de Toribio, quien ha realizado la evaluación de la dispensación en el establecimiento farmacéutico de Carhuaz, se evidencia que la relación entre las dos variables es de Rho de Spearman de 0,705 para obteniéndose un nivel de significancia de $p=0,000$ ($p<0,05$). Para Raymundez, en su estudio en donde se midió el cumplimiento de la Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del usuario en una farmacia privada en el distrito de los Olivos de la ciudad de Lima, se evidencia un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,311, resultado de relación positiva pero ligeramente baja, sin embargo, se evidencia una relación estadísticamente significativa $p=0,003$ ($p<0,05$). Para Quispe y Valeriano en su investigación cuyo objetivo fue evaluar el cumplimiento de la Buenas Prácticas de Dispensación en el servicio de Farmacia del Policlínico de Essalud en Juliaca, se puede evidenciar un resultado es adverso, reporta un resultado de Rho de Spearman de 0,193; es decir correlación, donde el p-valor es $0,317>0,05$ por lo que concluye que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación no se relaciona con el grado de satisfacción de los usuarios. Para Ortega et al., mencionan que existen diversos autores que plantean una escala de calificación e interpretación en el coeficiente de correlación, sin embargo, son cálculos matemáticos que el investigador debe tener cuidado al momento de la interpretación. También concuerda que la significancia estadística de un coeficiente se debe tener en cuenta con la relevancia clínica de los fenómenos que se están estudiando. En la investigación de Ordaya realizado en establecimiento farmacéutico privado de una importante cadena de establecimientos farmacéuticos reportó los siguientes

resultados, un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,668 con una significancia de $p=0,023$ ($p<0.05$), es decir confirma que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación.

Luego de haber evidenciado nuestros resultados frente a las referencias evidenciamos que estas variables de estudio están estrechamente relacionadas, por lo que como profesional químico farmacéutico debemos estar en permanente capacitación para mejorar estos indicadores y el mismo que refleje en una satisfacción en la atención frente a nuestros usuarios.

En la figura 1, se representa la frecuencia de la dispensación de los medicamentos. De manera general, se puede evidenciar que existe una mala dispensación en un 5,0 %, y una dispensación regular en un 30,4% y una buena dispensación que representa el 64,6%. También es necesario evidenciar que en todas las dimensiones de dispensación de medicamentos se logra un alto porcentaje en la calificación de buena dispensación, siendo el detalle lo siguiente; para la dimensión de recepción y validación se logra un 47,1%; para la dimensión análisis e interpretación corresponde el 57,4%; preparación y selección corresponde a 61,3%. Para la dimensión registros reporta un 57,1% y para la entrega e información del producto corresponde el 61,6% cabe resaltar que corresponde a la más alta calificación. Al análisis de frecuencia también se evidencia que el mayor porcentaje en mala calificación corresponde a la dimensión de recepción y validación con un 17,3%. En la calificación regular, la dimensión que representa mayor porcentaje corresponde a la recepción y validación con 35,7%. En la calificación de buena dispensación del medicamento se evidencia un mayor valor 61,6% que corresponde a la dimensión de entrega de productos e información. Por otro lado, también podemos evidenciar oportunidades de mejora en las calificaciones más bajas o consideradas como dispensación mala; estos corresponden a las dimensiones; Recepción y validación con un 17,3%, análisis e interpretación con 7,2%; preparación y selección con 7,2%; la dimensión de registros 11,1% y entrega de productos e informes corresponde a 10,0%. Por lo que se evidencia que hay aspectos que se debe ir mejorando utilizando diferentes mecanismos y llegar a prácticas adecuadas en todas las dimensiones. En el estudio de Briceño reportaron una buena dispensación en un 60,1%, regular 39,2%. La dimensión con mejor porcentaje de calificación, es decir dispensación buena corresponde a la dimensión preparación y selección fue con un 96,6%. En la investigación de Quispe y Valeriano, se evidencia

los siguientes resultados para la dimensión de la recepción y validación de la receta reporta un 92,41%. Las demás dimensiones como análisis e interpretación; preparación y selección, registro y entrega de productos, reportaron el 100% de cumplimiento. Para Raymunde, los resultados reportan mayor porcentaje en la calificación de regular, siendo el mayor porcentaje 72,8% que corresponde a registros, la preparación y selección de productos con un 71,7% y 59,8% para la dimensión de entrega de productos e información, cabe resaltar que en el estudio existe bajos porcentajes que califiquen una adecuada dispensación, avanzando un valor máximo de 39,1% que corresponde a la dimensión de recepción y validación de la receta.

En la figura 2, representa la frecuencia sobre la satisfacción de los usuarios, esta figura evidencia los siguientes resultados; el porcentaje a la insatisfacción del usuario corresponde al 8,4%. En la calificación poco satisfecho corresponde a 32,9% finalmente existe un porcentaje alto de satisfacción del usuario con un 58,8% a nivel general. Al análisis por dimensiones se puede resaltar los siguientes resultados; el mayor porcentaje de insatisfacción corresponde a 12,3% en la dimensión de la fiabilidad y seguridad. El mayor porcentaje en la calificación poco satisfecho corresponde a la dimensión de la fiabilidad con un 36,5% y la mayor satisfacción con un 62,4% en la dimensión de la empatía. En el estudio reportado por Briceño, quien reporta un alto porcentaje de satisfacción representada por un 68,5%, de manera detallada podemos evidenciar que la dimensión que aporta mayor porcentaje de satisfacción es la fiabilidad con un 98,9%. Los siguientes resultados también reportan altos porcentajes tales como un 64% satisfechos en la capacidad de respuesta; 68,5% satisfechos con la seguridad, 65,1% satisfechos con la empatía y 63% satisfechos con los elementos tangibles. Para el trabajo realizado por Raymunde, se evidencia de manera general niveles de satisfacción en un 52,2% percibía el cumplimiento adecuado de las Buenas Prácticas de Dispensación, sin embargo, también reporta que hay un alto porcentaje de insatisfacción del cliente con un 15,2%. Para el estudio de Quispe y Valeriano se puede evidenciar que existe un alto porcentaje en la calificación moderadamente satisfecho con un porcentaje de 47,6%, muy satisfecho con 32,7% y nada satisfecho solo con 0,3%.

En la tabla 2. Se evidencia la relación entre las dimensiones de la dispensación con la satisfacción del usuario. La relación entre la dimensión de la recepción y validación de la receta frente a la satisfacción del usuario reporta un Rho de Spearman de 0,398. La relación entre la dimensión análisis e interpretación de producto frente a

la satisfacción del usuario reporta un Rho de Spearman de 0,534. La relación entre la dimensión preparación y selección de los productos frente a la satisfacción del usuario representa un Rho de Spearman de 0,561. La relación entre la dimensión de los registros frente a la satisfacción del usuario corresponde a un Rho de Spearman de 0,522. Finalmente, la dimensión entrega de productos e información frente a la satisfacción del usuario reporta un Rho de Spearman de 0,634. Estudio con resultados similares fue reportado por Briceño, en el cual evidenció los siguientes resultados, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de la recepción y validación de la receta reporta 0,654. Para la dimensión análisis e interpretación y satisfacción del usuario reporta Rho de Spearman 0,720. La dimensión de preparación y selección y la satisfacción del usuario reporta Rho de Spearman de 0,543. La dimensión de registros y la satisfacción del usuario alcanzan un Rho de Spearman de 0,658 y para la dimensión de entrega de productos e información en relación a la satisfacción del usuario alcanza un 0,708. El comportamiento de estos resultados es similar al estudio obtenido cabe mencionar que el estudio de Briceño estuvo enfocado en establecimientos farmacéuticos privados. Para Toribio se puede evidenciar los siguientes resultados. La correlación de la recepción y validación de la prescripción y satisfacción del usuario reporta un Rho de Spearman de 0,531. Para el análisis e interpretación en relación a la satisfacción del usuario es de 0,671. Para la preparación y selección de los productos en relación a la satisfacción del usuario es de 0,641. En la dimensión de registro de la prescripción en la relación a la satisfacción del usuario es de 0,608 y para la dimensión entrega el producto e información y la relación con la satisfacción del usuario reporta Rho de Spearman de 0,584. Siendo todos estos resultados altamente significativos $p=0,000$ ($p<0,05$); es decir nuestros resultados concuerdan con las respuestas obtenidas tanto con Briceño y Toribio. Por tanto, podemos expresar que la satisfacción del usuario tiene alta correlación con el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

1. La relación entre las variables dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario, evidencia el Rho de Spearman de 0,651; con una significancia de $p=0,000$ ($p<0,05$); es decir, existe correlación significativa y positiva entre variables. Por tanto, la dispensación de los medicamentos está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario.
2. En las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos en el servicio de Farmacia externa del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno, califica como buena con un 64,6%.
3. La satisfacción del usuario representa el 58,8% en el servicio de Farmacia externa del hospital de apoyo de Jesús Nazareno.
4. La relación entre la variable dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario por dimensiones, evidencia las siguientes correlaciones de Rho de Spearman: la satisfacción del usuario versus la dimensión de la recepción y validación de 0,398; la satisfacción del usuario versus la dimensión análisis e interpretación de 0,534; la satisfacción del usuario versus la dimensión preparación y selección de 0,561; la satisfacción del usuario versus la dimensión de registros de 0,522; finalmente la satisfacción del usuario versus la entrega de producto e información de 0,634. Todas estas correlaciones reportan el valor de $p=0,000$ ($p<0,05$); es decir, existe correlación significativa y positiva entre variables. Por tanto, la satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con las buenas prácticas de dispensación de los medicamentos, en cada una de sus dimensiones.

CAPÍTULO VII. RECOMENDACIÓN

1. Desarrollar programas de capacitación orientadas a los colaboradores del servicio de Farmacia de tal manera que se siga fortaleciendo en el conocimiento y manejo de las Buenas Prácticas de Dispensación.
2. Mejorar los ambientes laborales de tal manera que los colaboradores del servicio de farmacia externa tengan las condiciones apropiadas para realizar de manera adecuada su labor inherente a las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción al usuario.
3. Elaborar materiales de recordación tales como pictogramas para familiarizarse con los procesos de las Buenas Prácticas de Dispensación, es decir materiales de ayuda de tal manera que los colaboradores tengan presente de manera constante y permanente.
4. Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia y el impacto que tiene la correcta aplicación de las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del usuario y su impacto positivo en el paciente.

BIBLIOGRAFÍA

1. Manual de buenas prácticas de dispensación - Informes y publicaciones - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. 2017 [cited 2025 Mar 28]. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280843-manual-de-buenas-practicas-de-dispensacion>
2. Amara N, Naser AY, Taybeh EO. Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Jordan: A Cross-Sectional Study. *Jordan Journal of Pharmaceutical Sciences* [Internet]. 2023 Mar 25 [cited 2025 Mar 28];16(1):1–10. Available from: <https://jjournals.ju.edu.jo/index.php/jjps/article/view/1030>
3. Cruz M, Heringer K, Lyrio C, Brasil GA, de Lima EM, Endringer DC, et al. Pharmaceutical services in primary health care: dissatisfaction among users, managers and pharmacists. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences* [Internet]. 2022 Feb 21 [cited 2025 Mar 28];58:e18849. Available from: <https://www.scielo.br/j/bjps/a/BmxhtthJWGL4GNYjPZFpxRL/>
4. Ismail A, Gan Y, Ahmad N. Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PLoS One* [Internet]. 2020 Nov 1 [cited 2025 Jul 1];15. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33170854/>
5. Chen M, Hsu C, Lee L. Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2019 Nov 1 [cited 2025 Mar 28];16(21):4091. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6862144/>
6. Ku C, Sung P, Hsieh W. Policy satisfaction for separation of dispensing from medical practices in Taiwan. *Telematics and Informatics* [Internet]. 2014 May 1 [cited 2025 Mar 28];31(2):334–43. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S073658531300049X>
7. Raymunde L. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en farmacia Farmasheco en distrito de Los Olivos 2023. [cited 2025 Jul 1]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126897>

8. Delgado L, Suxe L. Satisfacción del usuario y dispensación expendio de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla- Villa el Salvador mayo junio 2022. 2023 Jul 21 [cited 2024 Aug 6]; Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1727>
9. Toribio L. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [cited 2025 Mar 28]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98354>
10. Quispe D, Valeriano N. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Policlínico Essalud Juliaca, setiembre 2021. 2022 Aug 12 [cited 2025 Mar 28]; Available from: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1061>
11. Briceño Y. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [cited 2025 Mar 28]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
12. Ordaya I. Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 2021 Mar 6 [cited 2025 Mar 28]; Available from: <https://es.scribd.com/document/565778707/Tesis-Ivon-Viviana-Ordaya-Huayta-1-marzo-2>
13. Ñahui M, Meza C. Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. Visionarios en ciencia y tecnología [Internet]. 2020 Aug 11 [cited 2024 Aug 9];5:117–28. Available from: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6619316>
14. Barbarán L. Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos del Hospital Regional de Ayacucho 2022 [Internet]. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2024 [cited 2025 Jun 16]. Available from: <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/20.500.14612/7436>
15. Palomino C. 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 [Internet]. Universidad

- Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2022 [cited 2024 Aug 6]. Available from: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5720>
16. Martínez F. Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021 [Internet]. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2021 [cited 2025 Jun 16]. Available from: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5722>
 17. Erku D, Mekuria A, Surur A, Gebresillassie B. Extent of dispensing prescription-only medications without a prescription in community drug retail outlets in Addis Ababa, Ethiopia: A simulated-patient study. *Drug Healthc Patient Saf* [Internet]. 2016 Jul 14 [cited 2025 Jul 1];8:65–70. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27471409/>
 18. Campino A, Santesteban E, Garcia M, Rueda M, Valls-I-Soler A. Errores en la preparación de fármacos intravenosos en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal. Una potencial fuente de eventos adversos. *An Pediatr (Engl Ed)* [Internet]. 2013 Jul 1 [cited 2025 Mar 28];79(1):21–5. Available from: <https://www.analesdepediatria.org/es-errores-preparacion-farmacos-intravenosos-una-articulo-S1695403312003840>
 19. Moreno M, Arrieta O, Burgos R, Campillo C, Celis M, Llata M de la, et al. La receta médica: ¿reflejo condicionado o reflexión consciente? *Gac Med Mex* [Internet]. 2020 [cited 2025 Mar 28];156(6):615–7. Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132020000600615&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 20. Federación Internacional Farmacéutica. Directrices conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. [cited 2025 Jul 1]; Available from: <https://www.fip.org/file/1479>
 21. Anteneh Z, Demilew W, Gebeyehu E. Dispensing Practices in Health Care Facilities of Bahir Dar City, Northwest Ethiopia A Cross-Sectional Study Background: Dispensing refers to the process of preparing medicines [Internet]. 2016 [cited 2025 Jul 1]. Available from: https://journals.lww.com/infectdis/abstract/2016/07000/dispensing_practices_in_health_care_facilities_of.7.aspx
 22. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *Anales de*

- la Facultad de Medicina [Internet]. 2005 [cited 2024 Aug 6];66(2):127–41. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
23. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. Universidad Ricardo Palma [Internet]. 2016 [cited 2024 Aug 6]; Available from: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/457>
 24. Urquiaga M. Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática. Gestio et Productio Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales [Internet]. 2024 Jul 1 [cited 2025 Mar 28];6(11):218–31. Available from: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392024000200218&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 25. Arteta-Poveda L, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. Rev Salud Pública [Internet]. 2018 [cited 2024 Aug 6];20(5):629–36. Available from: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
 26. Andaleeb S, Siddiqui N, Khandakar S. Patient satisfaction with health services in Bangladesh. Health Policy Plan [Internet]. 2007 Jun [cited 2025 Jul 1];22(4):263–73. Available from: <https://academic.oup.com/heapol/article/22/4/263/620111>
 27. Lalinde H, Diego J, Castro E, Rangel C, Gerardo J, Sierra T, et al. Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. 2018 [cited 2025 Mar 28]; Available from: <https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>
 28. LEY N° 26842-Ley General de Salud Ley General de Salud contenido. [cited 2025 Mar 28]; Available from: https://essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/ley_general_salud_26842.pdf
 29. LEY N° 29459 [Internet]. [cited 2025 Mar 28]. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2906846/Ley%2029459.pdf?v=1647256236>

30. MINSA. Resolución Ministerial N.º 013-2009- [Internet]. [cited 2025 Mar 28]. Available from: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/275859/247139_RM013-2009.pdf20190110-18386-u7gtf6.pdf?v=1547166315
31. MINSA. Resolución Ministerial N.º 539-2016. [cited 2025 Mar 28]; Available from: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/normas-legales/2016/resolucion-ministerial-n-539-2016-minsa/>
32. Tamayo M. Conocimiento, investigación, proyecto y evaluación. El Proceso de la Investigación Científica [Internet]. 2003 [cited 2025 Mar 28];1–183. Available from: <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>
33. Müggenburg M, Iñiga M. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Enfermería Universitaria [Internet]. 2007 Apr 17 [cited 2025 Mar 28];4(1). Available from: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/469>

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de Definición y Operacionalización de Variables.

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Buenas Prácticas de Dispensación	La variable de buenas prácticas de dispensación será evaluada a través de la medición de cinco dimensiones.	• Recepción y validación	Presentación de la receta. Datos de la receta.	Ordinal Mala (17-51) Regular (52-85) Buena (86-119)
		• Análisis e interpretación	Adecuada interpretación. Experiencia profesional. Medicamentos alternativos.	
		• Preparación y selección de producto	Condiciones físicas del producto. Cambio de producto. Tiempo necesario	
		• Registro	Apuntes adicionales. Registro detallado.	
Satisfacción de usuario	Será evaluado a través de cinco dimensiones. Para ello se aplicará un cuestionario.	• Entrega de los productos e información	Entrega de medicamentos. Información de medicamentos. Información adicional. Conocimiento. Resolución de dudas.	Ordinal Satisfecho (101-140) Poco satisfecho (61-100) Insatisfecho (20-60)
		• Fiabilidad	Atención sin discriminación. Horario establecido. Respeto orden de llegada. Atención de reclamos. Información útil. Stock de medicamentos.	
		• Capacidad de respuesta	Respuesta ante dudas. Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata	
		• Seguridad	Prioridad en atención Confianza en la atención. Dudas resueltas. Respeto de su privacidad	
		• Empatía	Trato amable y respetuoso. Explicación entendible. Atención individualizada	
		• Elementos tangibles	Ambientes adecuados Material necesario Limpieza y comodidad	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2.

Instrumento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos.

CUESTIONARIO: SOBRE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

El presente cuestionario tiene como objetivo principal determinar la relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia externa del Hospital de apoyo Jesús Nazareno, durante el periodo octubre 2024 – marzo 2025. Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración, dado que los resultados nos van a permitir contribuir a mejorar los procesos de dispensación y lograr mejoras en la atención.

Edad: _____ Sexo: _____

Califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Items	ESCALA						
		1	2	3	4	5	6	7
	Recepción y validación de receta							
01	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?							
02	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?							
	Análisis e interpretación							
03	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?							
04	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?							
05	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?							
06	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?							
	Preparación y selección de productos							
07	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?							
08	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?							
09	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?							
	De los registros							
10	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?							
11	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?							
12	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?							
	Entrega de productos e información							
13	¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?							
14	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?							
15	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?							
16	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?							
17	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?							

Anexo 3.

Instrumento de satisfacción de usuarios.

CUESTIONARIO: SOBRE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El presente cuestionario tiene como objetivo principal determinar la relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia externa del Hospital de apoyo Jesús Nazareno, durante el periodo octubre 2024 – marzo 2025. Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración, dado que los resultados nos van a permitir contribuir a mejorar los procesos de dispensación y lograr mejoras en la atención.

Edad: _____ Sexo: _____

Califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Items	ESCALA						
		1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad								
01	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
03	¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?							
04	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?							
06	¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?							
Capacidad de respuesta								
07	¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?							
08	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?							
09	¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?							
10	¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?							
Seguridad								
11	¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?							
12	¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?							
13	¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
14	¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?							
Empatía								
15	¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?							
17	¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?							
Elementos tangibles								
18	¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?							
19	¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?							
20	¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?							

Anexo 4.

Base de datos de buenas prácticas de dispensación de medicamentos.

N° de encuesta	ITEMS																	SUMA TOTAL	CALIFICACIÓN
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P 11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		
1	1	1	5	3	7	6	7	7	7	4	5	7	7	7	7	7	7	95	BUENA
2	2	2	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	103	BUENA
3	7	7	7	6	7	6	6	7	5	7	7	2	7	6	7	7	7	108	BUENA
4	4	3	7	3	3	3	7	7	6	2	2	4	4	5	5	5	5	75	REGULAR
5	4	3	7	5	3	3	6	7	6	2	2	2	3	5	5	5	5	73	REGULAR
6	1	4	7	7	3	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	103	BUENA
7	2	6	6	5	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	104	BUENA
8	4	3	6	7	7	7	3	4	6	6	7	7	3	5	5	6	7	93	BUENA
9	3	4	6	5	7	6	6	5	3	5	5	5	6	6	6	6	5	89	BUENA
10	4	5	2	4	4	7	6	6	4	5	7	7	5	6	3	3	3	81	REGULAR
11	5	6	7	4	7	7	2	6	4	1	1	2	3	3	3	7	3	71	REGULAR
12	3	2	6	3	3	1	4	4	5	7	2	7	5	5	3	5	3	68	REGULAR
13	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	112	BUENA
14	2	3	6	5	6	3	6	4	7	6	7	6	6	5	5	6	3	86	BUENA
15	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	115	BUENA
16	5	4	7	7	5	5	5	7	5	7	5	7	6	5	5	7	6	98	BUENA
17	2	3	7	7	7	5	1	3	1	2	7	2	1	6	7	5	2	68	REGULAR
18	5	7	7	5	6	6	7	6	6	7	7	7	5	5	5	7	7	105	BUENA
19	4	7	7	4	4	7	4	6	6	2	7	7	7	6	4	6	3	91	BUENA
20	7	7	7	6	4	5	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	110	BUENA
21	7	6	7	5	2	3	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	102	BUENA
22	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	113	BUENA
23	4	5	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	108	BUENA
24	1	1	3	3	2	3	4	3	5	6	5	6	5	6	6	6	6	71	REGULAR
25	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	109	BUENA
26	1	5	6	6	6	6	3	6	6	6	5	6	2	3	3	3	2	75	REGULAR
27	2	5	7	6	5	6	6	7	6	6	5	7	6	6	7	7	5	99	BUENA
28	2	5	7	6	5	6	7	6	6	6	5	7	4	4	5	4	5	90	BUENA
29	2	1	3	4	4	2	7	6	7	3	3	6	2	2	1	1	2	56	REGULAR
30	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	7	4	6	6	5	3	71	REGULAR
31	1	7	7	4	2	2	1	3	4	7	7	6	4	2	1	4	5	67	REGULAR
32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	115	BUENA
33	7	7	1	1	1	1	7	7	7	1	1	7	1	1	1	1	7	59	REGULAR
34	7	7	7	4	4	2	2	3	4	7	7	7	7	7	7	7	6	95	BUENA
35	3	5	7	5	3	4	7	6	7	4	6	6	7	6	7	7	2	92	BUENA
36	6	7	6	5	5	5	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	107	BUENA
37	1	1	5	3	4	1	6	4	1	1	3	6	4	3	2	2	4	51	MALA
38	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	4	3	4	2	3	94	BUENA
39	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	5	107	BUENA
40	2	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	1	2	2	2	1	77	REGULAR
41	6	7	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	4	97	BUENA
42	2	3	6	3	3	4	7	6	4	1	3	6	1	6	6	6	6	73	REGULAR
43	4	3	7	5	5	7	7	6	7	6	1	7	7	6	7	7	7	99	BUENA
44	4	5	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	103	BUENA
45	5	4	6	5	5	5	4	4	6	4	3	6	4	4	4	4	3	76	REGULAR
46	3	2	7	7	6	2	7	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	99	BUENA
47	4	5	7	6	6	5	6	6	6	7	7	7	6	6	6	5	6	101	BUENA
48	2	4	6	4	7	6	4	4	6	1	1	6	6	5	6	6	5	79	REGULAR
49	7	2	7	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	5	101	BUENA
50	2	2	4	4	3	2	6	5	3	3	4	2	3	3	6	5	4	61	REGULAR
51	1	4	7	4	7	4	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	5	93	BUENA
52	2	5	4	4	5	4	6	6	6	4	3	6	5	6	6	5	4	81	REGULAR
53	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	114	BUENA
54	6	7	6	3	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	110	BUENA
55	7	7	7	1	1	2	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	98	BUENA
56	1	7	7	4	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	108	BUENA
57	4	7	7	7	7	7	5	5	4	4	4	7	7	7	7	7	6	102	BUENA
58	7	6	7	1	7	4	6	5	7	3	3	7	7	3	3	3	3	82	REGULAR
59	5	5	4	5	5	4	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	101	BUENA
60	4	7	7	1	7	7	7	7	4	1	1	7	6	7	7	6	7	93	BUENA
61	4	3	7	7	3	4	6	7	6	7	7	6	6	5	7	6	4	95	BUENA
62	2	7	7	3	7	4	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	105	BUENA
63	7	7	7	1	1	1	6	6	7	1	7	7	7	7	7	4	6	85	REGULAR
64	7	7	7	1	6	6	7	2	7	7	4	7	6	6	7	6	4	97	BUENA
65	7	7	6	6	6	1	7	6	7	4	4	7	6	7	7	6	6	100	BUENA
66	6	7	7	4	4	4	7	7	7	6	5	6	7	4	5	6	5	97	BUENA
67	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	5	6	7	7	109	BUENA
68	2	3	7	4	7	7	2	5	3	7	6	7	5	5	6	7	3	86	BUENA
69	4	7	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	100	BUENA
70	5	5	4	4	6	6	6	6	4	5	6	6	6	3	3	5	4	84	REGULAR
71	5	4	7	6	7	4	7	6	5	6	7	5	7	5	5	5	7	98	BUENA
72	5	6	6	6	6	6	6	6	2	3	4	7	6	6	6	5	3	89	BUENA
73	7	7	7	5	5	7	7	5	7	7	5	7	6	6	7	7	7	109	BUENA
74	5	6	6	5	6	7	5	6	7	6	5	7	7	6	7	6	7	104	BUENA
75	5	5	4	4	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	5	5	100	BUENA
76	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	7	112	BUENA
77	5	7	6	7	4	6	6	6	7	7	5	7	7	5	5	7	7	104	BUENA
78	4	7	5	6	6	6	4	4	5	5	6	7	6	6	6	6	6	95	BUENA
79	7	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	106	BUENA
80	1	6	6	6	6	5	3	6	3	3	6	3	7	3	4	6	6	80	REGULAR
81	1	4	3	6	4	2	2	3	3	1	2	6	1	2	2	1	1	44	MALA
82	3	4	4	3	4	3	4	6	3	4	4	4	3	3	4	4	3	63	REGULAR
83	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	112	BUENA
84	4	6	7	7	7	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	106	BUENA
85	3	3	6	5	3	1	4	6	6	4	2	4	6	6	6	4	5	74	REGULAR
86	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	54	REGULAR
87	4	7	5	5	5	6	4	6	4	6	6	5	5	6	5	6	6	91	BUENA
88	7	7	7	4	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	110	BUENA
89	3	3	6	6	4	6	6	6	3	3	3	3	4	4	4	4	2	70	REGULAR

90	7	7	7	7	5	4	6	7	6	7	4	7	4	7	4	4	4	97	BUENA
91	7	7	7	7	6	4	6	7	6	7	4	7	4	7	4	4	4	98	BUENA
92	5	7	7	7	3	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	106	BUENA
93	5	7	6	7	7	7	6	6	6	4	5	7	7	6	7	6	7	106	BUENA
94	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	109	BUENA
95	4	4	7	4	4	1	4	4	7	7	4	7	4	4	4	3	3	75	REGULAR
96	4	6	7	4	4	7	4	7	7	7	5	4	7	7	6	6	1	93	BUENA
97	4	4	7	4	4	7	4	7	7	7	7	4	4	7	7	7	1	92	BUENA
98	4	4	7	6	4	7	4	7	7	7	4	4	7	7	7	7	7	100	BUENA
99	4	4	7	4	4	7	4	7	7	7	4	4	7	7	7	7	1	92	BUENA
100	7	7	7	5	5	5	7	7	7	6	6	7	6	6	5	6	4	103	BUENA
101	7	7	3	2	7	7	7	4	7	2	3	7	7	7	7	7	7	98	BUENA
102	3	3	3	4	4	6	3	4	4	3	4	3	4	5	6	7	7	73	REGULAR
103	1	1	4	4	4	4	4	7	1	1	1	4	4	4	4	4	4	56	REGULAR
104	5	3	7	2	4	4	3	4	7	3	4	3	2	3	2	2	3	61	REGULAR
105	5	6	6	4	4	5	6	6	5	6	6	7	5	5	6	6	5	93	BUENA
106	3	6	7	6	6	7	5	7	6	3	6	7	6	6	7	7	7	102	BUENA
107	4	7	6	3	3	5	5	4	4	4	6	7	5	5	6	6	5	85	REGULAR
108	7	7	7	7	7	6	6	7	4	6	6	7	7	6	7	7	7	111	BUENA
109	5	6	5	7	6	4	7	7	6	6	6	4	5	6	6	6	3	95	BUENA
110	5	7	6	7	5	7	7	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	99	BUENA
111	5	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	111	BUENA
112	6	6	6	7	6	5	7	7	6	6	6	4	6	6	6	6	4	100	BUENA
113	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	115	BUENA
114	3	5	4	4	1	6	4	5	2	5	6	7	6	6	7	6	7	84	REGULAR
115	6	7	7	4	6	7	7	4	4	4	4	6	4	5	4	6	7	92	BUENA
116	5	5	6	6	2	4	6	6	6	3	6	4	6	5	6	6	4	86	BUENA
117	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	5	6	6	6	7	109	BUENA
118	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	4	5	6	104	BUENA
119	6	7	6	6	6	4	7	6	4	7	7	7	5	6	6	7	3	100	BUENA
120	4	6	5	4	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	94	BUENA
121	6	5	5	4	5	4	2	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	89	BUENA
122	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	96	BUENA
123	5	7	5	5	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	109	BUENA
124	7	7	5	4	3	5	6	6	5	4	5	7	4	4	6	1	1	80	REGULAR
125	7	7	7	6	4	4	6	6	6	5	5	5	6	5	6	7	5	97	BUENA
126	3	5	5	2	7	5	3	4	5	5	2	5	3	7	7	7	6	81	REGULAR
127	6	7	6	5	5	5	4	6	5	5	6	7	6	5	7	7	6	98	BUENA
128	3	6	5	3	4	4	6	6	5	4	3	5	6	6	5	5	6	82	REGULAR
129	6	7	6	7	6	7	4	3	6	4	4	5	6	6	5	7	5	94	BUENA
130	3	3	4	4	5	5	4	4	6	4	4	4	5	6	6	5	6	78	REGULAR
131	4	5	4	5	6	7	4	4	7	7	4	7	5	6	7	7	6	95	BUENA
132	1	4	7	4	7	3	7	7	7	2	5	7	6	6	7	7	6	93	BUENA
133	4	4	6	6	6	4	6	6	4	6	5	4	6	6	7	7	6	93	BUENA
134	4	7	6	7	4	7	7	7	7	1	1	7	6	7	5	6	7	96	BUENA
135	5	6	4	4	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	104	BUENA
136	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	21	MALA
137	4	4	6	5	7	4	7	6	7	7	6	7	7	4	5	5	6	97	BUENA
138	5	4	7	6	6	4	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	4	101	BUENA
139	5	5	6	6	4	3	6	7	6	7	7	6	7	6	5	4	3	93	BUENA
140	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	59	REGULAR
141	2	6	6	6	7	7	4	6	5	4	4	7	4	5	7	6	5	91	BUENA
142	1	6	6	6	7	7	4	6	4	4	4	6	4	4	7	6	5	87	BUENA
143	1	6	7	7	6	6	4	7	4	2	3	7	4	5	6	6	7	88	BUENA
144	4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	5	4	2	2	2	2	61	REGULAR
145	7	6	7	6	5	6	4	7	4	6	6	6	4	4	5	7	3	93	BUENA
146	6	7	7	7	7	3	3	7	6	7	3	7	7	7	6	7	6	103	BUENA
147	3	3	6	6	6	7	5	6	6	7	4	7	5	7	4	7	2	91	BUENA
148	2	4	7	7	7	7	7	7	7	3	3	7	7	7	3	7	1	93	BUENA
149	4	4	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	107	BUENA
150	4	5	7	6	4	3	7	7	4	6	6	7	7	6	6	6	5	96	BUENA
151	3	6	7	2	4	3	7	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	70	REGULAR
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	REGULAR
153	3	4	4	4	5	6	6	5	7	7	7	7	7	6	6	5	6	95	BUENA
154	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	117	BUENA
155	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	80	REGULAR
156	7	4	5	4	5	5	4	3	6	1	1	4	2	2	4	2	3	62	REGULAR
157	5	6	6	5	6	4	6	6	6	6	5	5	6	4	6	6	6	94	BUENA
158	7	6	5	5	7	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	103	BUENA
159	6	6	1	6	6	4	6	5	5	6	5	3	6	6	5	4	6	86	BUENA
160	1	1	6	6	4	7	7	6	5	3	7	7	7	2	5	6	6	86	BUENA
161	5	4	3	3	5	2	5	5	4	4	6	4	4	4	4	5	2	69	REGULAR
162	7	7	4	6	7	7	7	6	4	6	6	6	6	7	7	6	7	107	BUENA
163	1	1	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	34	MALA
164	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	119	BUENA
165	1	1	7	7	7	7	1	7	1	1	1	7	1	1	1	1	7	59	REGULAR
166	5	5	6	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	74	REGULAR
167	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	4	5	5	94	BUENA
168	6	6	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	78	REGULAR
169	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	118	BUENA
170	1	1	3	2	6	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	61	REGULAR
171	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	REGULAR
172	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	54	REGULAR
173	1	4	3																

181	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	117	BUENA	
182	1	7	1	2	4	7	7	6	2	7	7	7	7	4	4	4	81	REGULAR	
183	6	6	6	6	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	112	BUENA	
184	1	2	2	2	3	2	6	6	2	3	4	3	4	6	4	3	3	56	REGULAR
185	6	5	5	5	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	96	BUENA	
186	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	52	REGULAR
187	1	1	2	3	4	1	1	1	3	6	3	5	5	6	7	7	1	57	REGULAR
188	7	4	4	6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	92	BUENA
189	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	110	BUENA
190	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	5	4	2	3	2	3	2	59	REGULAR
191	5	5	5	6	6	4	5	4	5	6	6	6	6	5	6	6	6	92	BUENA
192	7	7	7	7	3	5	4	6	7	3	6	5	7	1	1	6	1	83	REGULAR
193	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	25	MALA
194	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	5	5	7	6	111	BUENA
195	3	3	3	2	3	4	2	5	2	3	4	5	3	5	4	3	2	56	REGULAR
196	7	4	4	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	5	5	5	5	99	BUENA
197	7	7	7	7	7	1	7	4	7	4	4	7	7	1	1	4	1	83	REGULAR
198	5	6	3	3	5	5	6	5	4	5	6	6	5	6	5	5	5	85	REGULAR
199	4	5	3	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	4	5	6	6	96	BUENA
200	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	101	BUENA
201	2	2	2	4	2	4	5	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	44	MALA
202	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	REGULAR
203	2	2	3	5	4	3	5	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	51	MALA
204	4	1	2	3	5	3	5	6	1	3	3	2	1	2	2	6	5	54	REGULAR
205	4	3	4	5	6	6	6	7	5	4	2	2	3	4	4	5	5	75	REGULAR
206	6	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	110	BUENA
207	2	3	6	6	6	3	5	3	4	1	5	4	3	4	3	4	2	64	REGULAR
208	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	5	109	BUENA
209	1	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	45	MALA
210	7	4	6	7	7	5	5	5	4	5	6	4	7	4	2	5	4	87	BUENA
211	7	5	6	4	6	6	7	7	5	7	7	6	7	6	6	5	7	104	BUENA
212	7	6	5	6	1	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	102	BUENA
213	5	4	5	5	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	86	BUENA
214	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	4	1	3	1	31	MALA
215	4	5	5	4	5	4	4	5	6	5	5	4	4	1	2	4	2	69	REGULAR
216	5	6	3	4	7	7	5	5	4	6	5	5	5	4	4	6	6	87	BUENA
217	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	116	BUENA
218	7	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	4	4	4	87	BUENA
219	5	5	2	6	6	4	6	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	77	REGULAR
220	6	3	5	5	6	3	6	6	6	6	6	6	6	3	3	6	6	88	BUENA
221	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	28	MALA
222	5	7	6	6	5	7	6	4	4	7	7	7	7	5	5	5	7	100	BUENA
223	3	5	2	4	5	4	6	6	4	3	5	4	3	6	4	5	7	76	REGULAR
224	4	5	5	5	5	5	5	7	5	5	6	4	5	6	5	6	6	90	BUENA
225	6	6	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	88	BUENA
226	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	6	7	7	112	BUENA
227	4	7	7	4	4	7	7	6	4	4	5	5	7	7	7	6	7	98	BUENA
228	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	25	MALA
229	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	102	BUENA
230	2	3	1	7	2	3	2	3	3	2	1	2	7	3	1	1	2	45	MALA
231	5	7	7	7	7	5	7	6	5	7	6	7	7	5	5	7	7	107	BUENA
232	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	109	BUENA
233	7	5	6	6	7	7	6	6	6	4	5	4	5	6	6	6	7	99	BUENA
234	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	1	3	65	REGULAR
235	7	3	4	3	3	7	7	3	7	5	5	7	7	7	7	7	2	91	BUENA
236	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	116	BUENA
237	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	39	MALA
238	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	MALA
239	6	6	7	7	7	1	4	4	4	3	1	7	6	1	1	6	2	73	REGULAR
240	2	5	1	2	4	3	3	2	4	3	5	2	5	1	1	3	1	47	MALA
241	7	7	4	4	5	6	5	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	65	REGULAR
242	5	3	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	5	5	6	6	104	BUENA
243	7	4	3	6	6	5	7	7	5	5	7	6	6	4	4	7	4	93	BUENA
244	7	4	7	7	7	7	4	7	4	4	7	7	7	5	7	7	7	105	BUENA
245	5	7	7	7	7	5	7	6	5	7	5	7	7	4	6	5	7	102	BUENA
246	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	81	REGULAR
247	7	7	7	7	7	4	7	7	5	7	7	7	7	4	7	7	7	111	BUENA
248	5	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	1	1	4	4	74	REGULAR
249	4	3	6	2	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	62	REGULAR
250	7	6	6	7	6	5	4	5	4	2	4	2	5	2	5	4	6	80	REGULAR
251	4	2	5	2	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	7	7	7	91	BUENA
252	6	2	6	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	95	BUENA
253	6	3	6	3	4	6	6	3	2	4	4	7	4	2	4	4	6	74	REGULAR
254	7	5	5	6	7	5	6	6	7	7	7	6	5	5	6	6	5	101	BUENA
255	3	5	3	6	7	2	3	4	6	6	5	5	6	5	6	6	3	81	REGULAR
256	5	6	6	4	6	5	6	6	5	5	7	6	7	4	3	6	6	93	BUENA
257	5	6	6	4	6	7	7	6	6	7	6	7	6	5	6	7	7	104	BUENA
258	2	3	4	1	2	1	3	4	2	3	2	7	7	7	7	7	7	69	REGULAR
259	7	7	6	7	4	7	7	4	7	6	7	7	7	7	7	7	5	109	BUENA
260	7	5	6	6	7	5	5	4	6	6	6	7	7	5	4	6	6	98	BUENA
261	6	5	7	7	6	6	7	6	5	6	4	6	5	7	6	6	6	101	BUENA
262	2	6	6	4	7	7	5	3	3	4	4	5	3	2	2	5	4	72	REGULAR
263	7	7	1	7	7	7	7	7	3	1	1	1	7	7	7	7	4	88	BUENA
264	4	4	7	7	6														

272	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	5	5	6	5	103	BUENA
273	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	79	REGULAR
274	4	5	3	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	4	5	5	5	86	BUENA
275	5	5	5	5	5	7	7	7	4	5	5	5	5	3	3	5	5	86	BUENA
276	5	6	4	5	6	3	6	4	3	5	5	4	4	6	7	6	3	82	REGULAR
277	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	111	BUENA
278	6	6	3	5	6	3	5	5	4	2	5	2	3	5	3	4	4	71	REGULAR
279	6	7	3	4	7	6	7	6	7	7	5	7	6	3	3	6	6	96	BUENA
280	5	6	4	3	6	7	7	5	5	6	7	6	7	7	5	5	6	97	BUENA
281	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	7	7	6	6	106	BUENA
282	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	113	BUENA
283	5	7	3	5	5	5	7	7	7	5	6	7	6	5	6	6	6	98	BUENA
284	4	4	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	5	97	BUENA
285	4	3	7	6	6	7	5	6	5	7	7	5	3	7	7	7	4	96	BUENA
286	4	6	6	6	7	7	7	7	6	3	3	6	6	7	6	7	7	101	BUENA
287	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	60	REGULAR
288	2	7	7	7	4	7	2	6	4	4	4	7	4	4	7	6	5	87	BUENA
289	4	4	6	6	4	7	6	5	4	5	4	4	6	6	6	6	6	89	BUENA
290	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	3	58	REGULAR
291	7	7	7	6	7	7	7	3	5	6	7	7	6	6	7	6	6	107	BUENA
292	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	118	BUENA
293	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	6	3	3	3	4	77	REGULAR
294	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	100	BUENA
295	4	6	6	4	5	4	6	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	81	REGULAR
296	5	5	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	110	BUENA
297	6	5	5	5	5	4	5	4	6	3	3	4	3	4	5	4	4	75	REGULAR
298	6	6	6	5	7	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	100	BUENA
299	4	4	4	6	5	6	7	6	5	5	6	5	7	4	5	5	6	90	BUENA
300	6	6	4	5	6	5	6	6	4	5	6	5	6	6	6	6	5	93	BUENA
301	4	4	5	5	5	6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	78	REGULAR
302	3	3	7	5	6	6	3	6	3	3	6	3	3	3	3	3	6	72	REGULAR
303	6	6	4	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	4	5	5	90	BUENA
304	4	4	5	5	7	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	93	BUENA
305	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	56	REGULAR
306	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	42	MALA
307	5	5	3	5	5	5	6	6	3	5	6	6	5	6	6	6	6	92	BUENA
308	7	5	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	7	6	105	BUENA
309	7	5	5	5	5	5	7	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	93	BUENA
310	4	7	4	5	6	7	7	7	4	7	7	7	7	6	6	6	6	103	BUENA
311	4	4	4	4	5	4	7	6	5	5	6	5	6	7	6	5	5	88	BUENA
312	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	77	REGULAR
313	4	3	3	5	6	3	3	3	4	6	4	5	5	6	6	7	4	77	REGULAR
314	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	4	5	5	4	88	BUENA
315	6	6	6	7	5	5	5	5	6	5	6	6	6	7	3	4	6	92	BUENA
316	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	71	REGULAR
317	5	4	4	4	5	6	4	6	5	5	5	6	5	5	5	4	4	82	REGULAR
318	6	7	5	5	6	3	7	5	6	5	5	7	6	4	3	5	3	88	BUENA
319	5	6	5	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	5	6	6	6	104	BUENA
320	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	REGULAR
321	3	2	3	4	5	3	5	5	2	3	3	2	2	3	2	5	4	56	REGULAR
322	5	5	5	6	7	7	6	7	6	6	4	4	5	5	6	6	6	96	BUENA
323	5	5	7	7	7	5	6	5	6	4	6	5	5	5	5	5	4	92	BUENA
324	4	3	5	6	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	71	REGULAR
325	7	6	6	5	4	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	109	BUENA
326	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	3	62	REGULAR
327	5	6	4	4	6	6	5	5	5	6	5	5	5	3	3	5	4	82	REGULAR
328	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	105	BUENA
329	6	4	4	6	6	4	6	6	6	6	5	5	6	3	3	6	6	88	BUENA
330	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	68	REGULAR
331	4	5	4	5	5	5	7	6	5	5	5	5	5	6	5	6	7	90	BUENA
332	7	7	5	6	6	6	6	6	7	5	7	6	6	5	6	6	6	103	BUENA
333	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	66	REGULAR
334	4	5	4	7	4	5	4	5	5	4	4	4	4	7	5	4	4	79	REGULAR
335	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	114	BUENA
336	6	5	5	5	6	6	6	6	6	4	5	4	5	5	4	4	5	87	BUENA
337	7	5	5	5	5	7	7	5	7	6	6	7	7	7	7	7	5	105	BUENA
338	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	32	MALA
339	4	6	4	5	6	2	4	3	4	3	3	5	6	1	1	5	2	64	REGULAR
340	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	89	BUENA
341	7	4	5	7	7	6	6	7	5	5	7	7	7	5	6	7	6	104	BUENA
342	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	95	BUENA
343	6	4	4	7	7	5	7	7	6	7	7	6	6	3	4	6	6	98	BUENA
344	6	5	6	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	77	REGULAR
345	5	2	6	4	4	6	6	6	5	6	6	6	6	5	7	7	7	94	BUENA
346	7	4	6	5	6	6	6	5	5	6	6	7	5	4	5	5	6	94	BUENA
347	4	6	5	5	7	4	5	5	6	6	6	6	7	5	5	6	5	93	BUENA
348	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	7	7	6	7	7	7	89	BUENA
349	7	6	6	7	6	6	6	4	7	6	7	7	7	6	6	7	6	107	BUENA
350	4	6	7	6	7	7	6	5	4	5	4	6	4	5	4	6	5	91	BUENA
351	6	6	4	7	7	7	7	7	5	4	3	4	6	7	7	7	6	100	BUENA
352	5	6	4	5	7	6	4	6	5	4	2	3	7	5	5	5	4	83	REGULAR
353	4	6	4	4	7	7	6	5	5	6	4	6	6	5	7	7	6	95	BUENA
354	5	5	6	6	6	6	7	6	6	5	7	5	6	6	6	7	6	101	BUENA
355	4	4	5	6	6	5	4	7	6	5	7	4	6	6	6	7	6	94	BUENA
356	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	4	5	5	5	87	BUENA
357	5	6	5	5	6	5	7	6	4	5	5	5	5	5	5	6	4	89	BUENA
358	6	6	5	6	7	5	6	6	5	5	6	4	5	6	5	5	5	93	BUENA
359	6	7	4	4	7	7	7	6	6	7	6	7	7	5	4	6	6	102	BUENA

Anexo 5.

Base de datos de satisfacción de los usuarios.

Nº de encuesta	ITEMS																				SUMA TOTAL	CALIFICACIÓN
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
1	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	7	5	7	127	SATISFECHO
2	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	2	7	7	5	7	7	7	6	6	6	125	SATISFECHO
3	2	7	7	5	2	7	5	5	2	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	116	SATISFECHO
4	6	5	7	6	5	4	6	6	6	4	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	121	SATISFECHO
5	7	6	7	6	4	4	6	6	6	4	6	6	6	7	7	6	7	5	5	6	117	SATISFECHO
6	4	7	5	7	5	6	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	7	5	5	5	118	SATISFECHO
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	6	6	6	6	6	101	SATISFECHO
8	4	5	7	5	4	6	6	6	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	122	SATISFECHO
9	5	6	7	5	6	6	6	5	6	5	3	3	6	6	6	6	5	5	6	6	109	SATISFECHO
10	4	4	7	6	6	4	6	5	6	3	5	6	6	7	3	6	7	7	6	6	110	SATISFECHO
11	3	4	7	7	6	6	3	4	4	3	2	2	4	7	6	2	5	3	7	87	POCO SATISFECHO	
12	4	4	4	6	2	3	2	3	6	3	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	106	SATISFECHO
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	140	SATISFECHO
14	4	6	3	5	3	1	4	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	5	67	POCO SATISFECHO
15	7	7	6	6	7	2	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	126	SATISFECHO
16	6	7	6	6	5	6	5	6	7	5	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	126	SATISFECHO
17	6	2	7	7	7	5	6	1	3	6	5	2	7	3	7	3	7	7	6	7	104	SATISFECHO
18	7	6	7	5	7	6	2	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	5	6	6	124	SATISFECHO
19	7	7	6	6	7	7	2	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	127	SATISFECHO
20	7	6	7	5	6	7	4	5	5	4	7	3	7	7	7	5	6	7	7	7	119	SATISFECHO
21	7	6	7	4	6	7	3	4	5	4	4	3	7	4	7	6	6	7	7	7	111	SATISFECHO
22	1	6	7	6	1	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	5	6	120	SATISFECHO
23	7	7	7	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	4	5	6	7	117	SATISFECHO
24	2	2	4	4	5	7	5	5	6	5	6	5	4	5	6	6	5	7	6	6	101	SATISFECHO
25	7	1	7	3	6	4	4	4	7	4	4	4	3	5	7	4	5	7	4	7	97	POCO SATISFECHO
26	2	2	5	5	3	6	6	6	6	3	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	89	POCO SATISFECHO
27	6	4	6	3	6	4	6	5	5	6	6	6	5	7	6	6	4	7	6	6	110	SATISFECHO
28	5	4	4	5	4	4	6	5	5	6	6	6	4	7	6	6	5	7	6	7	108	SATISFECHO
29	1	1	3	4	3	6	5	5	5	4	6	5	4	5	6	5	2	7	6	6	89	POCO SATISFECHO
30	2	2	7	4	4	4	3	7	5	5	4	5	6	6	6	5	4	3	6	6	94	POCO SATISFECHO
31	7	6	7	4	4	7	2	4	4	1	4	4	1	2	4	5	4	7	7	1	85	POCO SATISFECHO
32	7	6	5	4	7	6	6	5	7	7	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	124	SATISFECHO
33	6	7	6	5	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	3	7	6	7	128	SATISFECHO
34	7	6	7	5	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	131	SATISFECHO
35	2	2	2	4	2	4	6	6	4	7	4	4	7	7	4	7	5	6	6	6	95	POCO SATISFECHO
36	7	7	7	6	6	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	129	SATISFECHO
37	1	4	2	4	3	5	1	3	4	4	1	2	7	4	2	1	4	1	2	4	59	INSATISFECHO
38	6	7	4	5	4	7	6	2	6	3	4	4	6	5	6	6	6	4	4	6	101	SATISFECHO
39	7	7	7	6	6	5	6	7	7	5	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	130	SATISFECHO
40	3	4	7	5	5	5	4	6	1	1	2	6	5	4	5	1	4	7	7	7	86	POCO SATISFECHO
41	6	7	6	7	7	7	6	5	5	5	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	127	SATISFECHO
42	3	4	6	5	1	5	6	1	5	3	3	3	6	6	6	6	6	5	5	6	91	POCO SATISFECHO
43	4	7	7	5	7	7	6	7	5	1	1	4	1	4	7	4	7	7	1	6	98	POCO SATISFECHO
44	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	92	POCO SATISFECHO
45	5	4	5	4	4	3	6	2	5	1	6	6	5	5	3	4	3	6	5	7	89	POCO SATISFECHO
46	6	3	7	4	5	7	6	6	7	2	2	1	7	6	6	6	6	1	2	4	94	POCO SATISFECHO
47	4	4	4	3	4	4	4	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	5	6	115	SATISFECHO
48	5	5	4	4	4	4	4	4	6	5	6	4	4	6	6	6	5	6	3	3	94	POCO SATISFECHO
49	6	7	6	5	4	5	6	7	5	6	7	6	6	5	5	6	4	6	5	7	114	SATISFECHO
50	4	6	5	4	5	6	6	6	5	1	1	2	4	6	4	5	4	6	5	7	92	POCO SATISFECHO
51	5	6	5	4	5	5	6	7	4	6	7	6	6	5	5	6	4	5	6	7	110	SATISFECHO
52	5	4	6	5	3	4	4	4	3	3	6	6	6	7	5	5	6	5	6	6	99	POCO SATISFECHO
53	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	135	SATISFECHO
54	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	137	SATISFECHO
55	7	7	7	5	7	7	6	5	6	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	7	130	SATISFECHO
56	7	4	7	5	7	7	3	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	129	SATISFECHO
57	5	5	5	4	5	7	7	4	4	5	4	6	7	5	6	7	4	6	7	6	109	SATISFECHO
58	7	7	7	5	7	7	7	4	6	7	6	5	4	6	7	6	7	6	6	7	124	SATISFECHO
59	4	6	6	3	7	5	5	5	4	5	6	4	5	5	6	5	6	6	7	7	107	SATISFECHO
60	7	6	7	5	7	7	6	7	6	7	1	7	5	1	1	7	1	7	1	7	103	SATISFECHO
61	6	4	7	2	6	7	6	7	7	6	4	5	5	6	6	7	6	7	6	6	116	SATISFECHO
62	7	7	7	5	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	133	SATISFECHO
63	4	4	4	3	1	7	6	6	5	5	4	3	6	5	1	6	3	3	4	5	85	POCO SATISFECHO
64	6	7	7	4	7	5	4	4	1	4	4	4	7	4	5	7	7	6	7	7	110	SATISFECHO
65	7	7	6	4	6	7	6	6	7	1	6</											

90	6	4	6	3	4	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	4	4	4	6	6	108	SATISFECHO
91	6	6	7	4	4	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	5	4	5	6	6	113	SATISFECHO
92	2	5	5	2	4	7	7	7	4	7	3	6	6	5	7	7	7	6	6	7	110	SATISFECHO
93	3	6	3	6	6	3	6	6	6	3	3	4	4	6	3	6	7	5	6	7	99	POCO SATISFECHO
94	6	7	7	4	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	4	4	6	6	114	SATISFECHO
95	1	7	7	2	1	7	7	7	7	1	4	4	1	1	3	4	1	1	1	4	71	POCO SATISFECHO
96	7	6	6	1	6	7	6	7	6	4	6	6	2	4	5	7	7	4	4	4	105	SATISFECHO
97	7	6	6	1	6	7	6	7	6	4	6	6	6	2	4	6	7	7	4	4	106	SATISFECHO
98	7	6	6	2	6	7	4	7	4	4	6	6	2	4	6	7	7	7	7	7	112	SATISFECHO
99	7	6	6	6	5	7	6	7	6	4	6	6	3	4	6	7	4	4	4	4	108	SATISFECHO
100	7	6	6	2	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	129	SATISFECHO
101	6	4	7	3	7	2	4	7	4	7	4	4	4	4	6	5	6	3	6	6	99	POCO SATISFECHO
102	4	5	4	4	4	6	6	6	3	4	6	6	7	4	4	4	7	6	6	4	100	POCO SATISFECHO
103	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	47	INSATISFECHO
104	3	5	1	2	1	3	4	3	6	5	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	61	POCO SATISFECHO
105	4	6	6	4	6	3	5	6	6	3	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	114	SATISFECHO
106	7	3	6	7	7	7	6	7	3	6	7	7	7	6	5	5	7	6	6	7	122	SATISFECHO
107	6	5	6	4	5	3	5	5	1	3	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	109	SATISFECHO
108	6	7	7	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	131	SATISFECHO
109	7	6	6	4	6	6	7	7	6	5	4	7	5	6	5	6	2	5	5	6	111	SATISFECHO
110	5	4	5	4	6	5	6	6	6	4	3	6	3	6	6	6	7	6	7	6	107	SATISFECHO
111	7	6	6	4	4	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	127	SATISFECHO
112	7	5	7	4	6	6	6	6	6	2	3	6	4	6	6	6	6	5	6	7	110	SATISFECHO
113	6	6	6	3	6	6	7	6	5	6	6	7	4	3	6	7	6	7	7	6	116	SATISFECHO
114	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	6	7	5	5	6	5	6	5	96	POCO SATISFECHO
115	7	7	4	3	4	5	7	7	4	5	6	7	5	2	7	4	5	7	7	5	108	SATISFECHO
116	3	3	2	2	3	4	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	4	4	5	6	92	POCO SATISFECHO
117	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	131	SATISFECHO
118	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	5	6	6	7	6	7	6	7	7	130	SATISFECHO
119	6	7	7	5	5	7	6	5	5	4	5	6	7	7	6	7	7	6	7	7	122	SATISFECHO
120	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	7	103	SATISFECHO
121	5	7	7	7	7	6	5	6	6	4	5	6	5	5	7	6	6	5	6	5	116	SATISFECHO
122	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	7	6	7	6	6	5	5	5	5	118	SATISFECHO
123	4	6	6	6	6	7	5	6	1	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	112	SATISFECHO
124	5	6	7	7	5	6	5	5	7	7	3	4	6	7	7	6	7	7	6	6	119	SATISFECHO
125	7	7	5	3	6	7	7	5	5	6	6	6	5	4	4	4	7	7	7	7	115	SATISFECHO
126	5	5	7	4	7	6	3	7	7	6	3	4	5	5	6	6	6	5	6	7	110	SATISFECHO
127	5	6	7	7	6	7	5	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	128	SATISFECHO
128	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	6	6	4	5	6	6	4	5	5	6	95	POCO SATISFECHO
129	4	3	4	3	6	3	3	1	3	1	1	6	2	6	2	4	4	3	4	4	67	POCO SATISFECHO
130	4	5	6	3	5	6	4	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	114	SATISFECHO
131	3	4	3	2	4	7	6	2	3	7	7	1	4	4	5	6	7	7	4	5	89	POCO SATISFECHO
132	7	6	7	3	4	5	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	5	6	7	124	SATISFECHO
133	4	3	4	2	6	4	6	5	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	108	SATISFECHO
134	7	7	6	5	6	7	7	5	5	6	4	7	7	7	7	4	7	6	7	6	123	SATISFECHO
135	5	7	6	4	6	7	7	6	4	7	4	5	5	7	7	6	7	7	6	7	120	SATISFECHO
136	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	36	INSATISFECHO
137	4	5	4	5	5	7	4	7	5	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7	118	SATISFECHO
138	3	4	5	4	5	7	7	6	6	5	6	5	7	7	6	7	7	6	7	7	117	SATISFECHO
139	5	6	6	5	4	6	6	5	5	5	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	118	SATISFECHO
140	1	2	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	4	5	2	3	2	3	2	3	54	INSATISFECHO
141	5	6	7	5	4	6	7	6	6	4	7	5	7	7	4	6	7	7	6	7	119	SATISFECHO
142	5	6	7	5	4	7	7	6	7	4	7	6	6	7	4	6	7	7	4	6	118	SATISFECHO
143	4	4	6	5	4	7	7	6	7	4	7	5	7	7	4	7	6	7	6	6	116	SATISFECHO
144	2	2	4	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	54	INSATISFECHO
145	4	4	3	4	3	5	6	3	4	4	3	4	6	5	6	5	6	7	6	5	93	POCO SATISFECHO
146	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	131	SATISFECHO
147	4	5	7	7	5	6	6	5	6	5	6	6	6	7	7	7	5	6	6	7	119	SATISFECHO
148	7	6	7	5	4	5	6	5	6	3	2	6	5	6	5	7	7	7	5	6	110	SATISFECHO
149	5	5	6	6	4	6	6	7	7	7	5	5	5	5	5	6	7	6	6	5	114	SATISFECHO
150	7	6	4	6	6	5	5	6	6	6	4	2	5	6	4	6	7	7	6	7	111	SATISFECHO
151	3	1	1	1	3	4	1	1	4	3	1	1	1	4	1	3	1	5	4	4	47	INSATISFECHO
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	POCO SATISFECHO
153	7	5	7	7	6	7	6	5	6	6	4	5	5	6	6	6	6	7	6	7	120	SATISFECHO
154	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	135	SATISFECHO
155	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	6	5	5	5	5	5	5	95	POCO SATISFECHO
156	5	1	2	1	4	5	4	2	5	5	4	5	1	6	5	2	5	3	1	4	70	POCO SATISFECHO
157	7	7	7	5	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	131	SATISFECHO
158	6	4	4	6	6	5	5	3	5	6	5	5	3	5	5	5	5	5	5	6	99	POCO SATISFECHO
159	6	6	3	6	6	5	6	6	5	6	4	6	5	5	6	6	7	6	5	6	111	SATISFECHO
160	5	5	7	6	6	7	7	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	122	SATISFECHO
161	2	6	6	1	3	3	4	4	6	5	1	3	3	4	3	3	3	2	5	4	71	POCO SATISFECHO
162	7	7	6	2	6	7	5	4	6	4	3	5	4	7	5	5	4	5	5	7	104	SATISFECHO
163	5	2	5	5	4	7	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	66	POCO SATISFECHO
164	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	140	SATISFECHO
165	7	7	1	1	1	1	1	1	7	1	7	1	7	1	1	1	7	1	1	1	68	POCO SATISFECHO
166	2	6	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	72	POCO SATISFECHO
167	4	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	6	4	5	5	5	5	5	4	5	86	POCO SATISFECHO
168	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	71	POCO SATISFECHO
169	7	4	7	3	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	130	SATISFECHO
170	5	2	3	1	3	2	3	1	2	3	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	58	INSATISFECHO
171	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	3	40	INSATISFECHO
172	3	3	3	3	3																	

181	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	5	7	7	6	7	7	133	SATISFECHO
182	6	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	7	4	4	6	6	6	58	INSATISFECHO
183	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	139	SATISFECHO
184	2	1	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	122	SATISFECHO
185	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	7	6	6	4	2	5	7	111	SATISFECHO
186	1	2	2	4	1	2	1	2	1	2	1	3	2	4	1	1	2	1	1	36	INSATISFECHO
187	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	INSATISFECHO
188	7	7	7	5	5	5	7	7	7	5	7	5	5	7	7	4	4	4	4	119	SATISFECHO
189	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	128	SATISFECHO
190	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	44	INSATISFECHO
191	6	3	6	3	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	7	7	6	6	6	114	SATISFECHO
192	1	7	7	4	6	3	5	7	3	7	5	7	7	7	7	7	6	7	5	115	SATISFECHO
193	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	32	INSATISFECHO
194	6	6	6	6	6	6	7	4	7	6	7	5	6	6	5	5	6	6	6	118	SATISFECHO
195	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3	3	1	2	2	40	INSATISFECHO
196	7	6	7	3	5	2	6	7	7	7	2	2	2	4	4	7	7	7	7	106	SATISFECHO
197	7	4	7	4	1	1	1	4	4	4	7	4	1	7	1	1	1	4	1	68	POCO SATISFECHO
198	6	7	7	7	6	5	6	4	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	115	SATISFECHO
199	6	6	5	5	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	5	124	SATISFECHO
200	6	6	6	3	6	3	3	3	6	4	6	6	6	4	6	4	4	3	6	94	POCO SATISFECHO
201	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	47	INSATISFECHO
202	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	89	POCO SATISFECHO
203	5	4	4	4	5	4	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	66	POCO SATISFECHO
204	2	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	98	POCO SATISFECHO
205	6	5	4	2	5	5	6	6	4	3	6	6	6	7	7	7	7	7	6	111	SATISFECHO
206	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	137	SATISFECHO
207	6	1	1	3	4	3	4	1	2	3	2	4	2	5	4	5	5	2	3	61	POCO SATISFECHO
208	6	6	6	1	2	6	7	5	7	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	109	SATISFECHO
209	2	4	2	3	3	3	2	4	5	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	63	POCO SATISFECHO
210	3	7	4	1	4	7	5	5	4	6	1	4	3	2	3	4	6	1	6	80	POCO SATISFECHO
211	7	7	7	7	6	3	5	5	4	6	7	7	6	6	7	7	6	6	5	120	SATISFECHO
212	5	6	5	4	6	3	5	5	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	107	SATISFECHO
213	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	6	5	5	5	86	POCO SATISFECHO
214	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	7	1	3	2	1	1	47	INSATISFECHO
215	4	5	6	2	4	4	4	5	4	6	3	4	4	4	2	4	3	3	4	79	POCO SATISFECHO
216	5	4	5	4	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	6	2	3	99	POCO SATISFECHO
217	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	139	SATISFECHO
218	1	7	1	1	7	7	7	1	7	7	1	1	7	7	6	6	6	6	6	98	POCO SATISFECHO
219	5	3	5	5	6	4	5	4	5	5	4	5	4	6	5	6	4	5	5	97	POCO SATISFECHO
220	6	4	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	113	SATISFECHO
221	4	4	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	4	5	44	INSATISFECHO
222	2	2	7	3	3	7	6	1	4	6	5	5	6	6	7	7	3	6	7	99	POCO SATISFECHO
223	4	3	5	7	5	3	6	5	2	6	3	7	4	5	6	4	6	3	2	91	POCO SATISFECHO
224	6	6	7	6	6	6	6	4	5	5	5	6	6	6	5	5	5	7	5	114	SATISFECHO
225	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	100	POCO SATISFECHO
226	7	6	5	2	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	3	7	7	126	SATISFECHO
227	7	6	7	7	6	7	6	7	6	5	6	7	6	7	7	7	6	7	6	128	SATISFECHO
228	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	36	INSATISFECHO
229	6	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	115	SATISFECHO
230	2	1	7	1	2	1	2	1	2	4	3	3	4	4	5	2	2	6	7	62	POCO SATISFECHO
231	7	6	7	5	7	7	6	7	4	7	5	7	7	7	7	7	5	6	7	128	SATISFECHO
232	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	134	SATISFECHO
233	4	3	7	7	7	7	6	4	4	4	3	5	4	7	6	5	5	6	7	107	SATISFECHO
234	7	7	7	7	1	4	6	2	4	4	4	4	6	7	6	6	6	5	4	104	SATISFECHO
235	7	1	7	1	7	1	3	3	7	3	7	3	3	1	1	3	3	3	7	74	POCO SATISFECHO
236	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	140	SATISFECHO
237	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	40	INSATISFECHO
238	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	INSATISFECHO
239	3	6	6	3	4	2	4	4	6	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	81	POCO SATISFECHO
240	5	5	5	1	1	1	1	2	3	4	5	3	1	4	3	6	1	3	2	59	INSATISFECHO
241	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	40	INSATISFECHO
242	7	5	6	6	7	5	6	6	7	6	5	6	6	7	7	7	6	7	6	125	SATISFECHO
243	6	6	7	3	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	5	6	126	SATISFECHO
244	6	6	7	3	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	5	127	SATISFECHO
245	7	7	5	5	6	7	5	2	4	5	4	6	3	4	6	5	4	4	3	96	POCO SATISFECHO
246	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	86	POCO SATISFECHO
247	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	5	134	SATISFECHO
248	6	7	7	7	4	4	6	6	6	6	5	5	4	4	2	1	1	4	4	93	POCO SATISFECHO
249	3	3	2	4	5	3	2	5	6	2	1	4	1	1	3	6	2	2	5	63	POCO SATISFECHO
250	5	2	3	1	4	1	4	6	5	4	3	5	3	5	4	5	4	2	3	74	POCO SATISFECHO
251	7	4	4	4	5	5	5	5	5	4	7	7	7	7	6	6	7	1	6	108	SATISFECHO
252	7	4	4	7	5	5	5	5	7	4	7	7	6	7	7	7	7	1	7	115	SATISFECHO
253	6	2	1	1	6	2	5	2	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	70	POCO SATISFECHO
254	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	128	SATISFECHO
255	7	4	6	6	5	4	6	3	4	4	6	6	6	5	6	6	3	5	3	100	POCO SATISFECHO
256	5	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	130	SATISFECHO
257	2	2	3	3	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	115	SATISFECHO
258	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	129	SATISFECHO
259	7	7	7	3	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	6	6	6	128	SATISFECHO
260	6	7	7	6	5	6	5	7	7	6	5	7	6	5	6	6	5	6	7	120	SATISFECHO
261	7	1	7	1	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	5	7	5	6	120	SATISFECHO
262	6	3	3	2	5	2	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	6	74	POCO SATISFECHO
263	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	1	4	4	7	4	7	4	7	4	111	SATISFECHO
264	4	4	4	6	7	7	5	7	6	7	7	6	5	6	7	6	4	7	5	117	SATISFECHO
265	4	2	3	3	5	3	2	5	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	4	66	POCO SATISFECHO
266	7	7	7	1	2	7	7	7	7	7	7	6	3								

272	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	117	SATISFECHO
273	3	4	5	3	5	5	5	6	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	79	POCO SATISFECHO
274	5	4	5	6	5	5	6	4	5	6	6	5	4	6	5	5	4	4	5	100	POCO SATISFECHO
275	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	6	5	5	4	4	5	78	POCO SATISFECHO
276	1	4	6	5	7	1	6	1	3	2	1	5	3	5	6	4	5	5	6	82	POCO SATISFECHO
277	6	7	7	1	6	7	7	1	5	5	1	4	5	6	6	6	6	4	6	102	SATISFECHO
278	5	5	5	2	6	1	4	4	6	5	5	5	5	6	5	4	4	5	1	88	POCO SATISFECHO
279	2	1	1	2	4	6	6	1	4	4	6	5	6	5	6	5	5	6	2	83	POCO SATISFECHO
280	6	7	7	3	6	6	7	5	3	6	7	7	6	5	7	6	7	5	7	120	SATISFECHO
281	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	130	SATISFECHO
282	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	137	SATISFECHO
283	5	4	5	4	5	5	6	6	7	5	6	6	6	5	5	4	5	6	6	107	SATISFECHO
284	5	5	4	4	4	5	6	6	6	6	4	5	4	5	6	6	4	6	6	102	SATISFECHO
285	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	5	6	7	128	SATISFECHO
286	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	6	7	7	6	4	6	7	98	POCO SATISFECHO
287	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	59	INSATISFECHO
288	5	7	7	5	4	7	7	7	7	5	7	7	7	7	4	6	7	7	6	126	SATISFECHO
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82	POCO SATISFECHO
290	2	2	1	5	3	3	3	3	5	4	3	3	2	4	3	3	3	2	5	64	POCO SATISFECHO
291	5	7	7	6	5	7	7	7	5	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	129	SATISFECHO
292	6	6	7	6	6	7	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	7	7	7	121	SATISFECHO
293	5	3	7	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	93	POCO SATISFECHO
294	7	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	119	SATISFECHO
295	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	5	3	4	3	5	5	76	POCO SATISFECHO
296	7	5	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	133	SATISFECHO
297	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	6	5	4	5	4	3	87	POCO SATISFECHO
298	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	7	121	SATISFECHO
299	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	6	6	122	SATISFECHO
300	5	7	6	2	5	5	5	4	6	5	2	4	4	6	4	4	4	4	5	93	POCO SATISFECHO
301	6	5	6	6	6	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	106	SATISFECHO
302	5	7	3	3	6	3	2	2	5	2	5	2	6	6	2	3	5	3	3	76	POCO SATISFECHO
303	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	86	POCO SATISFECHO
304	6	3	5	2	5	5	5	4	4	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	97	POCO SATISFECHO
305	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	55	INSATISFECHO
306	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	52	INSATISFECHO
307	5	2	2	2	4	4	5	3	6	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	84	POCO SATISFECHO
308	7	5	6	6	6	5	6	5	7	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	116	SATISFECHO
309	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	5	5	5	5	6	7	6	5	6	121	SATISFECHO
310	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	7	6	6	6	7	99	POCO SATISFECHO
311	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	135	SATISFECHO
312	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	6	4	4	3	2	3	79	POCO SATISFECHO
313	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	73	POCO SATISFECHO
314	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	91	POCO SATISFECHO
315	4	5	7	4	6	5	6	6	5	7	5	7	7	7	7	7	6	7	6	121	SATISFECHO
316	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	81	POCO SATISFECHO
317	5	5	4	2	4	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	4	5	5	78	POCO SATISFECHO
318	7	6	7	6	4	3	4	4	5	5	6	5	4	6	3	4	4	5	3	97	POCO SATISFECHO
319	6	6	6	4	6	5	5	5	6	5	6	5	7	5	6	7	6	6	5	113	SATISFECHO
320	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	74	POCO SATISFECHO
321	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	88	POCO SATISFECHO
322	7	6	6	4	6	6	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	128	SATISFECHO
323	6	4	4	2	3	5	6	3	5	5	4	5	4	5	5	5	6	4	5	90	POCO SATISFECHO
324	3	6	3	2	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	2	5	78	POCO SATISFECHO
325	6	7	6	6	6	3	5	5	5	5	7	7	6	6	7	7	6	6	5	117	SATISFECHO
326	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	4	6	3	5	4	3	3	72	POCO SATISFECHO
327	5	5	6	3	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	95	POCO SATISFECHO
328	4	7	4	4	7	7	7	4	7	7	4	7	4	7	7	7	7	7	7	122	SATISFECHO
329	6	4	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	111	SATISFECHO
330	3	3	7	2	2	4	4	1	3	4	3	3	4	4	5	4	2	5	6	75	POCO SATISFECHO
331	5	5	6	7	6	5	6	5	4	6	4	7	5	6	6	5	6	5	4	109	SATISFECHO
332	6	6	5	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	6	114	SATISFECHO
333	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	87	POCO SATISFECHO
334	4	3	6	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	4	4	6	93	POCO SATISFECHO
335	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	134	SATISFECHO
336	6	5	7	7	4	6	6	3	4	4	4	5	5	7	6	6	6	6	5	109	SATISFECHO
337	7	4	7	4	7	4	5	5	7	5	7	5	5	4	4	5	5	5	7	107	SATISFECHO
338	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	36	INSATISFECHO
339	4	6	6	2	3	2	3	3	5	5	5	4	3	4	3	5	2	4	4	76	POCO SATISFECHO
340	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	87	POCO SATISFECHO
341	6	6	7	3	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	129	SATISFECHO
342	6	6	5	5	6	6	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	95	POCO SATISFECHO
343	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	5	3	4	6	6	120	SATISFECHO
344	4	3	3	3	5	2	3	6	6	3	2	5	2	3	4	6	3	2	4	73	POCO SATISFECHO
345	7	4	4	6	5	5	5	6	4	7	7	7	7	7	7	7	1	7	6	114	SATISFECHO
346	6	5	4	4	6	5	6	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	104	SATISFECHO
347	6	5	7	7	6	6	6	5	6	5	7	6	6	6	6	7	5	6	5	119	SATISFECHO
348	4	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	127	SATISFECHO
349	7	7	7	5	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	6	6	7	129	SATISFECHO
350	7	2	5	2	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	102	SATISFECHO
351	4	4	6	7	7	7	6	7	7	7	4	5	5	7	6	7	4	7	5	118	SATISFECHO
352	6	5	5	2	4	5	5	5	6	5	5	5	4	6	5	4	4	4	6	94	POCO SATISFECHO
353	6	7	4	4	4	5	6	3	6	4	5	5	6	5	5	5	7	6	4	104	SATISFECHO
354	7	3	4	3	4	6	5	4	6	5	6	5	6	6	7	7	6	4	5	106	SATISFECHO
355	6	7	7	4	6	7	6	5	6	6	6	6	5	6	6	7	6	6	7	121	SATISFECHO
356	4	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	94	POCO SATISFECHO
357	2	4	4	4	6	3	5	2	4	3	3										

Anexo 6.

Relación del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos del servicio de Farmacia Externa del Hospital Jesús Nazareno, 2024.

Dispensación de medicamentos			Dimensiones									
			Recepción y validación		Análisis e Interpretación		Preparación y selección		De los registros		Entrega de productos e información	
Niveles	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	18	5,0	62	17,3	26	7,2	26	7,2	40	11,1	36	10,0
Regular	109	30,4	128	35,7	127	35,4	113	31,5	11	31,8	102	28,4
Buena	232	64,6	169	47,1	206	57,4	220	61,3	4	57,1	221	61,6
Total	359	100	359	100	359	100	359	100	5	100	359	100
Fuente:			Elaboración propia									

Anexo 7.

Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia Externa del Hospital Jesús Nazareno, 2024.

Satisfacción de usuarios			Dimensiones									
			Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
Nivel	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Insatisfecho	30	8,4	44	12,3	43	12,0	44	12,3	40	11,1	41	11,4
Poco satisfecho	118	32,9	131	36,5	123	34,3	122	34,0	95	26,5	99	27,6
Satisfecho	211	58,8	184	51,3	193	53,8	193	53,8	224	62,4	219	61,0
Total	359	100	359	100	359	100	359	100	359	100	359	100
Fuente:	Elaboración propia											

Anexo 8.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Escala 2	
Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa fuerte moderada débil	-0,5
Ninguna correlación	0
Correlación positiva moderada fuerte	+0,5
Correlación positiva perfecta	+1

Martínez, R., Rosa, T., et al

Anexo 9.

Prueba de normalidad para dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en el servicio de farmacia externa en el Hospital Jesús Nazareno, 2024.

		Kolmogorov- Smirnov		Shapiro- Wilk	
		Estadístico	Sig.	Estadístico	Sig.
Variable	grupo				
	Dispensación	0,401	0,000	0,662	0,000
	Satisfacción	0,366	0,000	0,706	0,000
Fuente: Cuestionario de dispensación y satisfacción del usuario					

Anexo 10.

Carta de aceptación de la investigación.



HOSPITAL JESÚS NAZARENO
Jr. Ciro Alegría N°800
RUC: 20495122361



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"
RUC: 20495122361

FICHA DE ACEPTACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: "BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO 2024"

1. RAZÓN SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN: HOSPITAL DE APOYO "JESÚS NAZARENO"
2. DIRECCIÓN: Jr. Ciro Alegría N°800
3. RESPONSABLE DE DOCENCIA, CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN:
 - Lic. Trab. Soc. Milagros Córdova Morales.
4. RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS DONDE SE EJECUTARÁ LA INVESTIGACIÓN:
 - JEFE DEL SERVICIO DE FARMACIA: Q.F. Gina Quispe Sumaya
5. RESPONSABLES DEL PROYECTO:
 - DORIZA SIERRA CORDOVA

Ayacucho, 03 de octubre del 2024

REGISTRADO EN EL REGISTRO NACIONAL DE AYACUCHO
HED DE SALUD HUANCAVELICA DE AYACUCHO
HOSPITAL DE APOYO "JESUS NAZARENO"
Mg. Esp. Milagros Córdova Morales
COP. 15029 1942 2013-E. 09

DOCENCIA, CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN

Anexo 11.

Registro fotográfico de la recolección de datos



Anexo 12.

Formato del consentimiento informado.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO: Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024.

Del Participante:

Yo, Paulina Galvez Huaraca he leído y comprendido la información lo que respecto a mi participación en la investigación y mis inquietudes se han respondido satisfactoriamente. Me han informado y comprendo que la información obtenida en esta investigación puede ser difundido o publicado con fin estrictamente científico. He convenido que mi identidad sea mantenida en reserva. Acepto participar en este estudio de investigación.

Paulina Galvez Huaraca
Firma del participante
Fecha: 18-12-24

Del investigador:

He explicado al Sr(a) Paulina Galvez Huaraca el propósito y la naturaleza de este estudio, le he dado a conocer sobre los beneficios y riesgos que implica su participación. Respondí todas sus inquietudes y pregunté si tenía alguna duda. Acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar investigación con seres humanos y me apegó a ella.

Paulina Galvez Huaraca
Firma del Investigador
Fecha: 18-12-24

Anexo 13.

Matriz de consistencia.

Título: Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024.

Autor: SIERRA CORDOVA, Doriza

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024.	Problema general: ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia externa en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024? Problemas específicos: • ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno? • ¿Cómo se relacionan las dimensiones de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno?	Objetivos generales: Determinar la relación entre las buenas Prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Objetivos específicos: • Evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. • Evaluar la relación entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos por dimensiones con la satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.	Hipótesis generales: Existe relación significativa entre las buenas Prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho – 2024. Hipótesis específicas: • El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de Farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno tiene calificación buena. • El nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno tiene una calificación satisfactoria. • Existe relación estadísticamente significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación por dimensiones con la satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.	Buenas prácticas de dispensación. Son un conjunto de normas y procedimientos que buscan asegurar un uso adecuado y seguro de los medicamentos en el proceso de dispensación.¹ Satisfacción del usuario Se define como la percepción y evaluación que un individuo tiene sobre la calidad de los servicios de salud recibidos, estableciendo una comparación entre su experiencia real y sus expectativas o estándares subjetivos previos.¹⁷	Variable 1: Buenas prácticas de dispensación. Dimensiones: Recepción y validación de la prescripción. Análisis e interpretación de la prescripción. Preparación y selección del medicamento. Registro. Entrega de los productos e información. Variable 2: Satisfacción del usuario Dimensiones: Elementos tangibles. Fiabilidad. Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía.	Alcance de investigación Corresponde a una investigación correlacional. Diseño de la investigación: Corresponde a un estudio no experimental, de corte transversal. Unidad análisis Usuarios del servicio de farmacia externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Población de estudio: 5280.00 usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno durante el periodo de octubre del 2024 a marzo del 2025. Muestra: 359 usuarios del servicio de farmacia de los consultorios externos, quienes son atendidos en los meses octubre de 2024 a marzo de 2025 en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Técnica e Instrumentos de recolección de datos: La técnica que se utilizará será la encuesta. El instrumento será un cuestionario para la medición de las dos variables. La variable cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación consta de 17 ítems, mientras que la variable satisfacción del usuario se evalúa mediante un cuestionario que contiene 20 ítems. Análisis de datos Se utilizará el paquete estadístico SPSS v26. En el análisis inferencial se realizará en análisis de correlación de Spearman, con un nivel de confiabilidad de 95%.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N° 746-2025-UNSCH-FCSA-D

BACHILLER: Doriza SIERRA CORDOVA

En la ciudad de Ayacucho, siendo las once de la mañana del día diez de octubre del dos mil veinticinco, se reunieron en el Aula J-201, los docentes miembros del jurado evaluador de sustentación, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado: **Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024**. Presentado por la bachiller Doriza SIERRA CORDOVA para optar el título profesional de Químico Farmacéutico.

El Jurado evaluador de sustentación está conformado por:

Presidente (delegado por el Decano)	: Prof. Edgar Cárdenas Landeo
Miembros	: Prof. Maricela López Sierralta
	: Prof. Gabriela Bellido Mujica
4to jurado	: Prof. Vivian Vilma Falconi Oré
asesor	: Prof. Luisa Noa Yarasca
secretaría Docente	: Prof. Priscila Licas Conde

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

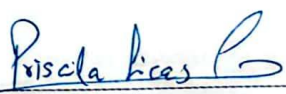
Da inicio la exposición la Bachiller: **Doriza SIERRA CORDOVA**, y una vez concluida la exposición, el presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas. Acto seguido, después de realizar algunas observaciones, da pase a la asesora de tesis profesora Luisa Noa Yarasca para que pueda realizar algunas aclaraciones y comentarios.

Concluida la ronda de preguntas, el presidente invita al sustentante para abandonar el auditorio y se pueda proceder con la calificación.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P.FINAL
Prof. Maricela López Sierralta	16	16	16	16
Prof. Gabriela Bellido Mujica	16	16	16	16
Prof. Vivian Vilma Falconi Oré	16	16	16	16
PROMEDIO FINAL:			16	

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar a la Bachiller Doriza SIERRA CORDOVA, quien obtuvo la nota final de Dieciséis (16) para la cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente. Siendo las 13:00 horas del día, se da por concluido el presente acto académico.


Prof. Edgar Cárdenas Landeo
Presidente
Prof. Maricela López Sierralta
Miembro
Prof. Gabriela Bellido Mujica
Miembro
Prof. Vivian Vilma Falconi Oré
Miembro
Prof. Luisa Noa Yarasca
Asesora
Prof. Priscila Licas Conde
Secretaria Docente

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

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 Doriza SIERRA CORDOVA, 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 del usuario en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024.; ha alcanzado un índice de similitud de 22% (veintidós); 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 ese sentido, se emite la presente constancia en señal de conformidad.

Ayacucho, 24 de noviembre de 2025.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

.....
Marco R. Aronés Jara
DIRECTOR

Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024.

por DORIZA SIERRA CORDOVA

Fecha de entrega: 24-nov-2025 08:49a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2826228461

Nombre del archivo: TESIS_-_DORIZA_Sierra_Cordova-1.pdf (1.32M)

Total de palabras: 29548

Total de caracteres: 100676

Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el Hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%
INDICE DE SIMILITUD

24%
FUENTES DE INTERNET

14%
PUBLICACIONES

16%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 hdl.handle.net 7%
Fuente de Internet

2 Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga 4%
Trabajo del estudiante

3 repositorio.uroosevelt.edu.pe 2%
Fuente de Internet

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

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

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

7 Submitted to Universidad Alas Peruanas 1%
Trabajo del estudiante

8 core.ac.uk 1%
Fuente de Internet

9	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1 %
10	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1 %
11	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional de Cajamarca Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo