



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y
satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas,
Callao-Perú 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Valdivia Falcon, Ruthy Susana (orcid.org/0000-0002-8995-5203)

ASESOR:

Dr. Chunga Díaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

CO-ASESOR:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Mi tesis la dedico a Dios por guiarme para crecer como persona que me ayuda a enrumbar mi camino para ser mejor hija, profesional y madre.

a mis amados hijos André y Daniela se los dedico con mucho amor; ellos son mi más grande adoración por los cuales día a día doy lo mejor como ser humano, ellos son mi motivación, inspiración, mi todo por los cuales quiero ser su ejemplo a seguir para ellos.

Agradecimiento

Agradezco a mis asesores por guiarme y brindar sus conocimientos para realizar la tesis, a mis compañeros de estudio por alentarnos todos los días en el transcurso de realización de nuestro trabajo, también de forma especial a mis compañeros de trabajo que me apoyaron en la realización de mi tesis.

Gracias a Dios a mi madre y a mis hijos por la paciencia brindada durante el transcurso de mis estudios y la realización de la tesis.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de Análisis de Datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	54

Índice de tablas

Pág.

Tabla 01 Expertos de la evaluación de la validez de contenido de los instrumentos.	22
Tabla 02 Prueba de confiabilidad de las variables	23
Tabla 03 Distribución de frecuencia de la variable Buenas prácticas de dispensación de medicamentos	25
Tabla 04 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable buenas prácticas	25
Tabla 05 Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario	26
Tabla 06 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.....	26
Tabla 07 Correlación de Buenas prácticas de dispensación y la Satisfacción del usuario	27
Tabla 08 Correlación entre recepción y la validación de la receta y la Satisfacción de los usuarios	28
Tabla 09 Correlación entre análisis e interpretación de la receta prescrita y la satisfacción de los usuarios	28
Tabla 10 Correlación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios	29
Tabla 11 Correlación entre la entrega del producto con una correcta información y la satisfacción de los usuarios	30
Tabla 12 Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman	98

Índice de figuras

Pág.

Figura 1 Diseño de investigación	18
--	----

Resumen

La presente investigación presentada tuvo como objetivo: Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022, siendo de tipo básica, enfoque cuantitativo, como de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, donde se trabajó con una muestra de 200 usuarios, para lo cual el muestreo fue probabilístico. Se utilizó como técnica para recolectar la data de ambas variables: la encuesta, consistiendo en 2 cuestionarios en escala Likert, los instrumentos usados fueron Buenas prácticas de dispensación sometido a juicio de expertos, presentando una validez y confiabilidad de $\alpha=0,922$, encontrándose en el rango de $[0,72 - 0,99]$ del alfa de Cronbach, asimismo para Satisfacción del usuario se obtuvo una validez y confiabilidad de $\alpha=0,915$, estando en el mismo rango dicho anteriormente, teniendo como resultados que el $r_{xy} = ,756^*$ que según la tabla de Rho de Spearman existe una correlación positiva muy fuerte entre las Buenas prácticas de dispensación y la Satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022. Además, es significativa porque $t_{cal} = 16.251 > t_{tab} = 1.646$. Concluyendo que las variables “Buenas prácticas de dispensación” y “Satisfacción del usuario” se relacionan.

Palabras clave: Buenas prácticas, satisfacción, medicamentos, usuario, boticas

Abstract

The present research aimed to: Determine the relationship between good dispensing practices and user satisfaction in a chain of private pharmacies, Callao-Peru 2022, being of basic type, quantitative approach, as of non-experimental design, correlational and cross-section, where we worked with a sample of 200 users, for which the sampling was probabilistic. It was used as a technique to collect the data of both variables: the survey, consisting of 2 questionnaires on the Likert scale, the instruments used were Good dispensing practices submitted to expert judgment, presenting a validity and reliability of $\alpha=0.922$, being in the range of [0.72 – 0.99] of Cronbach's alpha, also for user satisfaction a validity and reliability of $\alpha=0.915$ was obtained, being in the same range as above, also for User Satisfaction a validity and reliability of $\alpha=0.915$ was obtained, being in the same range said above, having as results that the $r_{xy} = ,756^*$ that according to Spearman's Rho table there is a very strong positive correlation between Good dispensing practices and user satisfaction in a chain of private pharmacies, Callao-Peru 2022. In addition, it is significant because $t_{cal} = 16.251 > t_{tab} = 1.646$. Concluding that the variables "Good dispensing practices" and "User satisfaction" are related.

Keywords: Good practices, satisfaction, medicines, user, apothecaries

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo, la satisfacción de los pacientes es reflejado por la manera que las farmacias cumplen con las expectativas, inquietudes y preferencias de los usuarios con el servicio (Naqvi et al,2019),sin embargo, actualmente, no todo sistema de salud cuenta con un régimen correcto, lo que genera consecuencias, tales como: inadecuada recepción y validación de la receta, calidad de medicamentos inciertos, condiciones inapropiadas de almacenamiento, manipulación o distribución, lo que se puede evidenciar en la repercusión de la salud del usuario cuando se dispensa la medicina, donde cabe la posibilidad de que la dosis no tenga el efecto esperado, las medicinas estén vencidas, etc., produciendo muchas veces problemas para la salud del paciente, implicando costos por parte del sistema de salud, del paciente y familiares (Jiménez, 2018, Ismail et al.,2020; AlShayban et al.,2020)

Asimismo, la Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria [SEFAC] (2020),señala que el dispensar los medicamentos es responsabilidad del profesional en farmacología, constituyendo que el paciente tenga contacto con este, lo que conlleva a que las personas tengan información de cómo utilizar su medicina de manera correcta en sus enfermedades y dolencias, la dosis y el tiempo prescrito ;en otras palabras, es indispensable el rol que cumplen los farmacéuticos, basado en que el servicio sea el mejor posible, evaluando la necesidad del paciente, manejando muchas veces problemas de medicamentos, explicándoles al paciente y sus familias (Almaznai at al., 2019; Federación Internacional Farmacéutica [FIP],2018).

A nivel internacional, a través del estudio realizado por Millón, Silva y Urbina (2018), en Nicaragua hicieron hallazgos acerca del proceso de dispensación del personal de una farmacia, donde se muestra que los farmacéuticos cumplen en interpretar la receta solo en un 80% (en casos especiales), asimismo con respecto al etiquetado no es llevado a cabo correctamente, evidenciando un incumplimiento del 30% y un 40% de incumplimiento al entregar los medicamentos, en otras palabras el cumplimiento promedio es de 74%, siendo regular e incidiendo negativamente en lograr la recuperación del paciente.

De hecho, respecto a la salud en América Latina, se puede observar que existen desigualdades en el acceso de estos servicios, resaltando que la prestación del servicio por parte del farmacéutico al paciente es considerado deficiente, es decir no están preparados (Sampaio et al., 2019).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2018), la medicina es parte importante en la atención de los usuarios, existiendo limitaciones en el logro de un buen estado de salud, en las cuales están: dificultades en seleccionar los medicamentos, dosis mal utilizadas, incorrecta administración, ausencia en cumplir con el tratamiento prescrito por el cliente como reacciones adversas.

De la misma manera, en un estudio realizado por Paucar (2021), indica que no se realiza una correcta forma de dispensar las medicinas al momento de presentar la prescripción médica por parte del paciente o usuario y el momento en que se entrega los medicamentos u otros artículos recetados, es así que el 22.86% de las farmacias estudiadas no garantizan una buena práctica al momento de dispensar los medicamentos; donde influyen factores como la manera que el paciente debe utilizar la medicación que han sido recetados y están asociados con la satisfacción del usuario (Gutiérrez y Guevara, 2020).

Por otra parte, a nivel nacional, en el contexto del estudio en el Perú, Según Burga y Huatay (2018), en un estudio realizado en Cajamarca, señala que las farmacias no cumplen con respecto a las prácticas de dispensar los medicamentos, es decir los usuarios al no presentar receta médica son recomendados por: personal técnico (61.5%), personal de salud (16.6%), farmacéutico (12%) y familiares/amigos (9.9%). De la misma manera con respecto a la satisfacción del consumidor. De hecho, en la investigación de Pacahuala (2018), indica que el 57,44% de los usuarios lo considera como buena y excelente.

De igual manera , de acuerdo a la investigación de Ochoa et al. (2020), es visualizado que las medicinas no son usadas racionalmente y la colaboración del profesional de la salud es ineficaz en base a los requerimientos del paciente, donde señala que solo el 53.51% de los farmacéuticos cumplen con realizar las buenas prácticas al dispensar los medicamentos en establecimientos, evidenciado al presentar un porcentaje regular, esto debido a que el lugar no se ciñe al reglamento de BPD de forma íntegra.

A nivel local, Según Fernández y Sánchez (2020), se evidencia que en farmacias de Lima, respecto a la dispensación de medicamentos aún hay errores al prescribir las recetas de los pacientes, impactando en la atención brindado a los pacientes de la zona de emergencia, observado en un 45.16% de los casos, esto se debe que solo el 25% de los farmacéuticos tienen conocimiento del manual de BPD; registrándose una demanda insatisfecha, donde los pacientes sienten que no reciben información acerca de la manera de utilizar a la medicina. Asimismo, según un estudio realizado por la Dirección de Redes integrados de Salud (DIRIS) Lima Centro (2020) durante una inspección, se encontró medicina vencida, es decir vencimiento borrado, de igual manera se observó que la medicina fue comercializada de forma ilegal, siendo incautados como medida de seguridad.

Con lo dicho anteriormente, el estudio se realizará en las boticas privadas, pertenecientes al grupo Intercorp como Boticas IP S.A.C, que a nivel nacional tiene 1450 establecimientos de las cuales en la provincia constitucional de Callao hay unos 38 locales, donde se ha podido observar que existen errores de dispensación de los medicamentos, entre ellos con respecto a la correcta recepción y validación de la receta, evidenciado en la falta de verificación de la receta, ocasionada por la letra ilegible y difícil de entender al momento de interpretarla, al mismo tiempo que al momento de preparar, seleccionar y entregar los medicamentos, dentro de los establecimientos se observa que las condiciones de la medicina es inadecuada y muchas veces al ser las concentraciones similares optan por ofrecer distintos medicamentos con cambios comerciales, brindando al usuario medicina según lo que ofrecen los farmacéuticos, mas no lo que realmente necesitan. Por lo tanto, los usuarios se sienten inseguros respecto a adquirir sus medicamentos, lo que se ve influenciado en la atención recibida como cuestionarse si la medicina adquirida es la correcta por parte del profesional químico farmacéutico y esto conlleva a que el usuario no quiera regresar nuevamente al establecimiento, ya que notan que no van a obtener una respuesta e información a cualquier duda que se les presente.

De la problemática descrita anteriormente se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?; y los problemas específicos serán: (a) ¿Qué relación existe entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena

de boticas privadas, Callao-Perú 2022?; (b) ¿Qué relación existe entre el análisis e interpretación de la receta prescrita y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?; (c) ¿Qué relación existe entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022? y d) ¿Qué relación existe entre la entrega de los productos e información del dispensador y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?

El presente estudio se justificó por los criterios: teórico, práctica y metodológica. Acerca del criterio teórico, ya que existe una norma técnica sobre la dispensación de medicamentos que está avalado por la ley general de salud 26842 donde está escrito que las boticas y farmacias se rijan a las buenas prácticas de dispensación dictada por las autoridades de salud. Asimismo, como un valor práctico para conocer cómo perciben los usuarios a las buenas prácticas de dispensación de medicina en la cadena de boticas, esto se realiza con la finalidad de hallar deficiencias en la dispensación que pueda estar cometiendo la botica y de esta manera poder mejorar el servicio de BPD a los usuarios los cuales serían los principales beneficiados; como también criterio metodológico, porque se dio por la recopilación de datos que proporcionaron los mismos usuarios que asistieron a la botica, el cual me dará resultados que ayudara a mejorar las deficiencias que se hayan obtenido y servirá a investigaciones futuras, que dará conocimientos del tema tratado en la salud pública; además de utilizar los cuestionarios validados de esta investigación para futuras investigaciones.

Por lo tanto, el objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022; y los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022; (b) Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022; (c) Determinar la relación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022 y (d) Determinar la relación entre la entrega de los productos e

información del dispensador y la satisfacción de los usuarios en una cadena boticas privadas, Callao-Perú 2022.

Además de la hipótesis general fue: Si existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas y las hipótesis específicas fueron: (a) Si existe una relación significativa entre la recepción y la validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas; (b) Si existe una relación significativa entre el análisis e interpretación de la receta prescrita y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas; (c) Si existe una relación significativa entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas y (d) Si existe una relación significativa entre la entrega del producto con una correcta información y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se han revisado los antecedentes internacionales presentados a continuación:

Abdu et al. (2022), realizó un artículo en Nigeria, que tuvo como objetivo describir el conocimiento sobre medicamentos de pacientes ambulatorios/cuidadores y la satisfacción con el asesoramiento sobre medicamentos en las principales farmacias para pacientes ambulatorios de ocho hospitales públicos secundarios y terciarios ubicados en dos estados del noroeste de Nigeria, trabajando con 684 pacientes y se usó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, obteniendo como resultados que el 97.1% estuvieron satisfechos con el tiempo dedicado y el 99.1% con la información recibida por el farmacéutico, pero más del 60% señalaron que los dispensadores no realizaron una evaluación de comprensión brindado, además de no hacerles preguntas, concluyendo que la satisfacción de los pacientes fue alta, pero no conocían como utilizar la medicina, la duración y nombres de los mismos.

Matute (2022), en su tesis de maestría realizada en Ecuador, tuvo como objetivo Analizar el proceso de dispensación de medicamentos y cómo es la relación de satisfacción del cliente en las farmacias hospitalarias en Guayaquil, de enfoque cualitativo y tipo descriptivo, trabajando con 110 pacientes y usando el instrumento un cuestionario, obteniendo que el 78.48 % de los encuestados consideran que el centro de salud cumple con lo establecido para lograr la satisfacción del usuario, asimismo con respecto a la dispensación de los medicamentos, el 56.43% dice que siempre recibe información adecuada de sus medicamentos, sin embargo el 16% manifiesta que recibió una medicina vencida, además que el 60% señalaron que los dispensadores no realizaron una evaluación de comprensión brindado, ya que no les hicieron preguntas, concluyendo que la satisfacción de los pacientes fue alta, pero no conocían como utilizar la medicina.

Duque (2020), en su trabajo ejecutado en Colombia, tuvo como finalidad como se relaciona la dispensación de parte de los dispensadores y la satisfacción de los usuario en las droguerías; investigación no experimental y correlacional, asimismo, se utilizó la entrevista como instrumento de recolección de información, teniendo como resultados que el 21% refiere que recibió información sobre como tomarlo, el 15% refiere que recibió información de la dosificación, el 14% refiere

que recibió información del correcto almacenamiento del medicamento, y el 7 % de los encuestados no recibieron ningún tipo de información, concluyendo que el 64.8% de los usuarios manifiestan estar satisfechos al momento de que se le entregó y se le dio información del medicamento, considerándolo como una medida de seguridad por parte del personal para despejar de dudas sobre sus medicamentos.

Hussain et al. (2019), hizo una investigación en China, con la finalidad de identificar la influencia que tiene las BPD de medicamentos con la satisfacción de los usuarios de la farmacia, cuya investigación fue correlacional y usando una encuesta de 8 preguntas a los usuarios de ese servicio de, y una de esas preguntas fue si está satisfecho con el servicio brindado, obteniendo como resultados una correlación de nivel alto, todo ello representado en un valor entre 0, 93 con respecto a la entrega de productos y recibir información correcta de sus medicamentos, concluyendo que hay una relación significativa y positiva entre los servicios de farmacia y satisfacción del paciente.

Maidana et al. (2018), realizó un estudio en Paraguay, con el objetivo de analizar cómo se relacionan las expectativas de los pacientes diabético y su grado de satisfacción la dispensación de sus medicamentos, estudio transversal, en la cual se entrevistó a 108 pacientes diabéticos usando un cuestionario, obteniendo como resultados que con respecto a preparar y seleccionar la medicina, un total del 57% se encontraba insatisfecho por la falta de cortesía del dispensador y el 46% prepara y selecciona correctamente (proceso de dispensación), en donde se concluye que se tiene que mejorar el proceso de dispensación con recursos estructurales y humanos ya que las razones por la cual no se logró una satisfacción alta fue por la demora que tenían los farmacéuticos y ausencia de medicina, dificultando el proceso de dispensación.

Seguidamente vamos a mencionar los antecedentes nacionales en los cuales son los siguientes:

Gómez (2022), en su estudio, tuvo como finalidad establecer como se relaciona el cumplimiento de las BPD y la atención brindada en las boticas de la DIRIS en Lima, investigación no experimental y correlacional, trabajando con 156 químicos farmacéuticos de los centros farmacéuticos y haciendo uso del cuestionario para recolectar los datos, donde entre los resultados se obtuvo un valor

de $r_{xy} = 0.236$ en relación a recepcionar y validar la receta médica y la atención de la farmacia, donde se concluye que existe entre relación de la variable y la dimensión descrita anteriormente, siendo considerada baja, lo que quiere decir que al haber profesionales farmacéuticos capaces de entender y validar la receta médica influirá en la atención de los usuarios para brindarles su respectivo tratamiento.

Según Chávez y Mejía (2021), en su tesis realizó un estudio, cuyo objetivo fue analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario en un en cinco boticas de La Victoria 2020, estudio de tipo observacional, nivel correlacional y no experimental, trabajando con 259 usuarios de las botica, asimismo para recopilar los datos fue aplicada la encuesta, donde entre los resultados obtenidos muestra una correlación de $r_{xy} = 0.769$, rechazando la hipótesis nula, en conclusión que ambas variables se relacionan con 51.7%, mostrando la relación que existe en las 5 boticas privadas.

Marañón (2021), en su tesis de maestría, tuvo como objetivo la determinación de si se relaciona las BPD y la atención brindada en los establecimientos de las boticas de la DIRIS de Lima Centro, 2021, investigación no experimental y correlacional, cuya muestra es de 144 establecimientos, de igual modo, para recolectar los datos se usó la encuesta, evidenciándose que analizar e interpretar la prescripción tiene relación con la variable atención farmacéutica, representadas en un valor de $r_{xy} = ,828$; lo que quiere decir que la atención farmacéutica dependerá del análisis e interpretación de la receta realizada por el farmacéutico; concluyendo que hay una correlación fuerte de la dimensión y variable .

Silva (2021), en su tesis de titulación, tuvo como finalidad la determinación del cumplimiento de BPD relacionado con el nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021, siendo el estudio cuantitativo, aplicado, correlacional y no experimental, tomando en cuenta a una muestra de 100 clientes de dicha botica, utilizando el cuestionario para recolectar la información, entre los resultados se muestra que hay relación de la satisfacción del usuario y el análisis e interpretación de la receta con un valor de $r_{xy} = 0.534$ y $p = 0,000$, considerado correlación positiva fuerte haciendo uso del coeficiente Rho de Spearman y logrando que los pacientes tengan una satisfacción alta del 88% , concluyendo, que

esto se debe a que los farmacéuticos siempre instruyen a los pacientes sobre la manera de usar las medicinas.

Tovar (2021), desarrolló un proyecto, donde su objetivo fue la determinación del Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y su relación con la Satisfacción del Paciente a lo largo del Covid 19 en el Hospital Nacional 2021, siendo correlacional y básica, trabajando con 252 pacientes, aplicándoles un cuestionario, existiendo una correlación considerado fuerte de $r_{xy} = ,665^{**}$ en preparar y seleccionar los productos y BPD, concluyendo que hay relación entre la variable estudiada y dimensión.

Cabanillas (2020), desarrolló un proyecto, cuyo objetivo fue la determinación de las BPD en relación con la satisfacción del usuario en un centro farmacéutico en Cajabamba en el 2019, investigación descriptiva y correlacional como no experimental, trabajando con 1600 pacientes y empleando dos cuestionarios validados, existiendo una correlación del $r_{xy} = 0.491^{**}$, habiendo una correlación moderada en recepcionar y validar la prescripción y satisfacción del paciente, de la misma manera que el 60% de los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida, concluyendo que aunque la dimensión que está implementada en buenas prácticas de dispensación dentro de la farmacia de Cajamarca y se obtuvo un $p < 0,05$, aún falta realizar una mejora para tener una mayor satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo Cárdenas (2018), ejecutó un estudio en un centro farmacéutica de Pachacutec en Cajamarca, el cual tuvo como finalidad el análisis de dispensar la medicina y su relación con la satisfacción de los usuarios en las farmacias, siendo una investigación cuantitativo correlacional y no experimental, trabajando con 369 pacientes, usando como instrumento una encuesta SEVQUAL para recolectar los datos proporcionados, teniendo como resultados un valor de $r_{xy} = 0.882$ usando el coeficiente Rho Spearman, concluyendo que ambas variables se relacionan significativamente, por lo tanto se puede decir que para la dispensación de medicamentos el profesional farmacéutico debe estar presente, es decir es un requisito indispensable en los centros farmacéuticos para lograr una buena dispensación de medicamentos.

Lora et al. (2023), realizaron un estudio, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio de telemedicina en cardiología y la satisfacción

del usuario durante el COVID-19 en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Trujillo, Perú, en el año 2021, de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental, asimismo se tomó en cuenta a 96 pacientes, los cuales se les aplicaron 2 tipos de encuestas como instrumentos de recolección de datos, siendo estos: SERVHOS(calidad de servicio) y SERVQUAL(satisfacción del usuario), obteniendo como resultados una correlación positiva moderada de 0,525 usando el coeficiente Rho de Spearman y una sig. <0,05, además que el 41.7% de los usuarios consideraron que el servicio de telemedicina es regular y la seguridad en nivel aceptable.

Por otra parte, se detallan las teorías que sustentan este estudio, es así que se tiene a los que definen a la Dispensación de Medicamentos: Según la Dirección General de Medicamentos(DIGEMID, 2009) “es definida como un acción que hace el personal de la salud para suministrar medicina a una persona, mayormente al presentar una prescripción médica dado por un especialista autorizado, donde este explica y brinda orientación al usuario respecto a la utilización adecuada de la medicina y efectos alérgicos que tuviera, como la manera de conservar el producto” (p.13).

Asimismo, Pérez y Chávez (2021), señala que la dispensación se refiere al procedimiento de preparar y administrar medicina a un usuario en base a una prescripción médica, en la cual implica interpretar correctamente lo solicitado por el especialista y preparar el producto para que el paciente lo utilice.

De igual manera Cárdenas (2018), refiere que este proceso puede llevarse a cabo en una clínica, centro de salud, hospital, público o privado, o en un local comercial o de farmacia comunitaria y es llevado a cabo por diferentes de personas con una variedad de formación y antecedentes, no importando dónde se efectúe la dispensación o quién la efectúe, cualquier error o fallo en el proceso de dispensación puede afectar gravemente a la salud del paciente. Asimismo, La OMS (2018) manifiesta que el entorno de dispensación incluye: Personal, entorno físico, estanterías y áreas de almacenamiento, superficies utilizadas durante el trabajo, equipos y materiales de embalaje.

A la vez, Según López (2019), señala que el desarrollo y uso de procedimientos operativos estándar escritos para el proceso de dispensación mejorará la consistencia y la calidad del trabajo y puede usarse para capacitación

y referencia, asimismo, cabe resaltar que dentro del marco para dichos procedimientos operativos estándar está basado en las siguientes seis principales áreas de actividad: Recibir y validar la receta, Comprender e interpretar la prescripción, Preparar y etiquetar artículos para su emisión, Hacer un control final, Registrar las acciones realizadas, y Entregar medicamentos al paciente con instrucciones y consejos claros. Según Resolución Ministerial N° 013-2009/ MINSA es aprobado el manual de BPD de medicina, siendo de mucha importancia en la eficacia de la dispensación que ayudara a mejorar y corregir errores que beneficien a los pacientes o usuarios siempre supervisado por el personal químico farmacéutico.

Entre los modelos teóricos de esta variable se tiene a los que se refiere al *estándar mínimo para la práctica de farmacia de atención ambulatoria*, que según lo dicho por Buxton et al. (2015), señalan que “La prestación de BP en servicios de farmacias requiere de habilidades de liderazgo y gestión de manera consistente reflejando responsabilidad de cuidado al cumplir con lo solicitado por los pacientes teniendo como objetivo el fomentar la mejora continua de los pacientes” (p.484). Asimismo, con respecto a *la Dispensación de medicamentos de especial control*, Según Santos y Pérez (2003) consideran que “la dispensación de medicamentos no es solo una acción, sino una actividad en la que se demuestra el conocimiento y desempeño profesional del personal siendo responsable, partiendo del momento de recepcionar una receta y culminando al entregar el medicamento” (p.416).

Entre las dimensiones, empezamos con la Recepción y validación de la receta, es definida por el Grupo de Farmacia Oncológica de la SEFH [GEDEFO] (2018) como la admisión de la prescripción para que la contribución del tratamiento a seguir sea el correcto para el usuario en base a su condición en la detección de las necesidades de atención.

Como segunda dimensión se tiene a Análisis e interpretación de la prescripción: Según Huamantumba (2021), lo define como leer la receta correctamente e interpretar las abreviaturas de la dosificación e identificar si hay alguna interacción de los medicamentos, pero a cualquier duda siempre se tiene que tener comunicación con el prescriptor a través del paciente y también el químico farmacéutico tiene la facultad de ofrecer otros medicamentos que sean químicamente equivalentes a la acción farmacológica. De igual importancia,

Alqahtani (2021), resaltan que muchas veces no se logra analizar e interpretar correctamente la prescripción, esto se debe a que aún existen errores que hacen difícil su lectura, lo que se evidencian como indicadores: interpretación de la letra ilegible del médico, inconvenientes en lectura (abreviaturas), otro medicamento de marca e interacción.

Por otra parte, como tercera dimensión se tiene a la Preparación y selección de los productos, donde Reyes (2022), señala que los medicamentos deben ser cuidadosamente leídos al momento de sacar de los estantes para asegurar que sea el medicamento con la concentración adecuada, la forma farmacéutica adecuada y la cantidad adecuada y después antes de la entrega se debe verificar cuidadosamente mostrando al paciente o usuario para tener la seguridad de la atención brindada. Al respecto Maharaj et al. (2020), refieren que entre los elementos influyentes para errores de preparación de productos se encuentran: Carga laboral (condiciones apropiadas), distracciones, ausencia de control de datos correspondientes (selección de medicamentos), concentración de medicamentos, fecha de caducidad del producto.

Finalmente, la cuarta dimensión es Entrega de productos e información, conceptualizado por Maidana et al. (2018), como la medicación que se debe entregar al paciente con información clara y precisa de parte del químico farmacéutico orientando como se debe de tomar indicándole el uso correcto con la dosificación adecuada, los tiempos y aclarando si no lo toma correctamente puede ocasionar interacción lo cual perjudicando a su salud. En relación a esto, Langer y Kunow (2019), indican que los farmacéuticos tienen un deber importante al momento de entregar como de asesorar a las personas sobre la medicina requerida o brindarles datos relevantes, tales como: información y verificación de la dosis, conocimiento y seguridad, información de conservación, así como resolver preguntas; sin embargo, muchas veces se ha podido observar que, posterior a la recepción del medicamento, aún suelen haber errores (Koeck et al, 2021).

Por otro lado, entre las teorías o conceptos encontrados, se tiene a Satisfacción del usuario; en ese sentido, Hussai et al (2019), lo definen como el nivel de lograr cumplir las expectativas del usuario por parte del organismo de salud, respecto al servicio que este brinda. El Ministerio de Salud con resolución ministerial 527-2011/MINSA presenta un manual para lograr evaluar la satisfacción

del paciente en farmacias, todo esto con la finalidad de iniciar e impulsar la investigación de la satisfacción del usuario en la salud (López, 2019). Dicho de otra manera, el hecho de satisfacer a un usuario es un indicio directo de que el servicio brindado ha sido muy bueno, más en esta década la satisfacción del usuario a pasado ser un tema importante para diferentes estudios en especial para el área de Marketing de diferentes empresas (Guillén, 2020). Es que la satisfacción del usuario es importante al ser un punto importante en las compañías, ya que un usuario satisfecho tiene el propósito de comprar nuevamente, confiando en la marca y es fiel al servicio brindado por la empresa, siendo una relación a largo plazo del cliente-empresa (Martínez et al., 2021).

Law (2021), también la define como el grado de satisfacción por parte del consumidor relacionado a su experiencia del servicio brindado en la entidad, donde se mide a través de formularios de satisfacción para saber la opinión de la persona encuestada. Igualmente, González et al. (2019), describe que este es manifestado mediante su estado de ánimo que resulta de un servicio o un producto que superó sus expectativas. Para Tovar (2021), con este se trata de medir como responden los consumidores con respecto al servicio recibido por parte de una marca específica o en este caso del servicio de salud o un establecimiento farmacéutico. Las evaluaciones o calificaciones van ser referencias para nuevos estudios y conocer detalles en que necesitan mejorar en el servicio o empresa que haga este tipo de estudio.

Por otra parte de modelos teóricos de esta variable en el *marco de la gestión de calidad*, Para Vázquez et al. (2018), todas las instituciones en la actualidad están abocadas a que los clientes obtengan satisfacción y como beneficio tendrá lo siguiente: La lealtad del usuario (traducido en ventas futuras), publicidad gratis (que traducido en clientes nuevos) y participación en el mercado, asimismo, Yotsombut y Nakpun (2021), indicaron que los servicios de farmacia, la disposición de asesorar en medicamentos y realizar un diagnóstico de enfermedades en detectar problemas de salud son factores indispensables para tener una satisfacción por parte del cliente, ya que cuando la persona se siente satisfecho se logra la fidelidad de los consumidores.

Sin embargo, Maggi (2018) sostiene que la lealtad del usuario se caracterizará cuando tiene una correspondencia emocional más que en la razón.

Es así que, Según la teoría de Kano (1984), establece que las opiniones de los consumidores en relación a los servicios que se oferta y que repercute a los posibles resultados obtenidos, construyendo así, el “modelo Kano”, el cual tiene como objetivo identificar las propiedades del producto o servicio más y menos valoradas por parte del consumidor, haciendo énfasis en los tipos de calidad esperados como la básica, deseada o indiferente. A la vez, con respecto a la *teoría de los 2 factores en la satisfacción del cliente*, Según Leal y Carmona (1998), propusieron que “existen dimensiones que generan solo satisfacción y dimensiones que generan solo insatisfacción, teniendo entre estas la fiabilidad, seguridad, respuesta a errores, respuesta a necesidades, acogida, rapidez, nivel de precio, condiciones ambientales, etc.” (p.59).

Con lo referente a la *Calidad total en la gestión de servicios*, según Parasuraman et al. (1985), el modelo SERVQUAL “es un enfoque basado en la comprensión de la perspectiva de los clientes en cuanto a la calidad de servicios que se ofrece, midiéndose mediante un instrumento de 22 ítems dentro de lo siguiente: Seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles; siendo los resultados, claves para la mejora del grado de calidad” (p. 209). De la misma forma, Pupuche (2020), señala que el Modelo SERVPERF está compuesto por ítems similares que el SERVQUAL, siendo la diferencia principal que excluye las opiniones de los usuarios, ya que el modelo solo hace uso de 22 interrogantes acerca del desempeño del mismo (Delgado, 2019).

Asimismo, las dimensiones del modelo SERVPERF se detallarán a continuación:

En relación a la primera dimensión: Elementos tangibles, según Zygiaris et al. (2022), son percibidos por los clientes como factores fundamentales en la calidad del servicio brindado, buscando satisfacer a los consumidores actuales y atraer a los potenciales.

De forma similar, la segunda variable es Confiabilidad, donde según Hansen et al. (2021), nace en base al profesionalismo, seguridad, calidad y comunicación por parte del servicio que se brinda; siendo este indispensables en el tema de prescribir y dispensar las recetas (Tan et al., 2022; Naybour et al., 2019).

La tercera dimensión es con respecto a la Capacidad de respuesta, definido como la habilidad de brindar apoyo a los usuarios ante sus dudas, generando una

lealtad por parte de ellos, como nos indica Noor (2020), lo cual originará una imagen de calidad y satisfacción.

Referido a la cuarta dimensión es seguridad, que según Lee y Kang (2019), es definido como el conocimiento y capacidad de los trabajadores para generar convicción, siendo agregado como nueva dimensión al modelo SERVPERF, asimismo, Manzanera et al. (2018), añaden que la implicación de seguridad en el entorno y profesionales son requisitos para la perspectiva de una mayor calidad de los usuarios, teniendo en cuenta factores como comportamientos de los proveedores, actitudes y opiniones.

Por ultimo respecto a la quinta dimensión es la empatía, definida por Ratka (2018), como el atributo del ser humano y capacidad de poder situarse en el lugar de otra persona incorporando aspectos afectivos, cognitivos, conductuales y morales, a la vez Van-Dijke et al. (2020), adiciona que este es un aspecto fundamental en el sector de la salud, siendo incluso llamado como una habilidad personal; brindando resultados clínicos positivos en diversas situaciones y una mayor satisfacción a los pacientes, siendo lo contrario, es decir la baja empatía, causa de agotamiento de los proveedores (Williams et al., 2020).

La epistemología de las variables en el estudio de (Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y Satisfacción del usuario) son consideradas muy importantes desde inicios de la humanidad, donde Según Ortega (1625), informa que en 1693 se prohibió todo tipo de prescripción de dispensar recetas que no cumplen con los requisitos establecidos por parte de los médicos, al utilizar nombres que no fueran comunes con la Farmacopea, siendo este de forma parecida con lo que sucede hoy en día; asimismo que ningún médico puede realizar ni dispensar medicamentos en su casa (Alfonso,1850), siguiendo con el periodo renacentista, donde Gómez (1986), señala que los apotecarios renacentistas seguían siendo “las manos del médico”, es decir solo ellos tenían accesibilidad a las materias para diagnóstico, prescripción y dispensación de medicamentos , lo que se puede decir que las BPD es importante para asegurar la salud de los pacientes, al conocer sus síntomas, informar la forma de utilización, indicaciones y efectos que tuviera, todo esto por parte de un especialista de salud con habilidades que ayuden en la realización de tareas con eficiencia y eficacia, manejando adecuadamente estas situaciones, brindando una atención idónea al usuario .

Con respecto a la Satisfacción del usuario, este surgió a partir de la teoría de los dos factores en la satisfacción del usuario propuesto por Carmona y Leal (1998), el cual señala que las dimensiones del servicio o producto están asociadas con la satisfacción del cliente, siendo de esta forma esta variable importante para conocer el nivel de cuanto están conformes los pacientes con la atención brindada, al ser este un indicador de calidad dentro del centro de salud y con este mejorar las debilidades y reforzar las fortalezas, brindando una buena calidad que los usuarios requieren .

En base a lo dicho con anterioridad, estas variables tienen alcance de la investigación al abarcar la recopilación de la información para analizar, y estudiar de esta manera la percepción de los usuarios con respecto a las Buenas prácticas de dispensación (BPD) y ver como se relaciona con la satisfacción de los mismos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Paradigma: El estudio correspondió al paradigma positivista. Según Herrera (2018, p.7), señala que este “es una corriente que trata de interpretar con objetividad los diferentes tipos de estudio adoptando la metodología cuantitativa, racionalista y empírico-analítico, el cual busca la el pronóstico, explicación y control de fenómenos, que verifica las suposiciones para la regulación de los fenómenos e identificación de las causas vigente”.

3.1.2. Tipo: El estudio fue básica, porque tuvo como finalidad recolectar datos puros y sencillos para proporcionar a los lectores una mejor comprensión del tema. Por su parte, Sánchez y Reyes (2015), nos explica que este “tiene como fin la presentación de saberes nuevos y puros que nos muestren, anuncien y describa todo lo que sucede en la sociedad”.

3.1.3. Enfoque: Cuantitativo: Este estudio recolectó y analizó datos que se requirieron de un conjunto de información para poder probar la hipótesis que ya fueron establecidos, todo esto en base a una medida numeral y a través de la observación, para estipular patrones de conductas de una determinada población (Hernández y Mendoza, 2018)

3.1.4. Método: Estuvo basado en el método hipotético-deductivo, ya que fue desde lo general a lo particular (Hernández et al., 2014), así como también se recopiló datos de una población específica, utilizando instrumentos que sirvan para comprobar y refutar las teorías que nos permitió tener nuevas conclusiones que nos ayude a planificas nuevas estrategias.

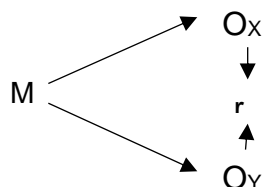
3.1.5. Nivel: Fue correlacional. Según Hernández y Mendoza (2018) el diseño correlacional se caracteriza porque describen y comparan cada variable, basándose en el estudio de más de un grupo, basado en clases o variables sin que el investigador intervenga directamente (Emeljanovas et al., 2018).

3.1.6. Diseño: Fue no experimental y corte transversal, porque estuvo basado en sucesos que se suscitan sin que el investigador intervenga, sin la alteración del objetivo del estudio. Según Frías y Pascual (2020), señala que, en el diseño no experimental, no se manipulan las variables, lo que solo se observa los fenómenos actuales. Asimismo, es de corte transversal, ya que “la información recolectada en un tiempo establecido, siendo su objetivo la

descripción de las variables y su efecto” (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014, p.154), este diseño se presenta a continuación:

Figura 1

Diseño de investigación



Nota. En el diagrama que presenta el diseño de investigación usado. Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Dónde:

M: muestra de usuarios que asisten a la cadena de botica

Ox: Variable independiente, Buenas prácticas de dispensación de medicamentos.

Oy: Variable dependiente, Satisfacción del usuario.

R: Relación de ambas variables.

3.2. Variables y Operacionalización.

V₁: Buenas prácticas de dispensación de medicamentos

Definición Conceptual

Procedimiento de preparar y administrar medicina a un usuario en base a una prescripción médica, en la cual implica interpretar correctamente lo solicitado por el especialista y preparar el producto para que el paciente lo utilice (Pérez y Chávez, 2021).

Definición operacional:

Son procesos implementados como mejora dentro de la cadena de boticas, donde engloba la Recepción y Validación de la receta, Preparación y selección, Análisis e interpretación y Entrega de productos e información, cuyos procesos se midieron mediante un cuestionario de ítems cerrados.

Indicadores: Solicitud de receta, Verificación de la receta(nombre, diagnostico, etc.), Sello del médico, Forma farmacéutica, Receta ilegible, *Interpretación de la letra del médico, No tuvo inconvenientes en la lectura, Ayuda para lectura, Otro medicamento de marca con el mismo P.A, Interacción, Condiciones apropiadas, Selección de medicamento, Muestra fecha de

vencimiento, Concentración de medicamento, Verificación del medicamento, Información de la dosificación, Conocimiento y seguridad, Información sobre conservación, Resuelve preguntas

Escala de medición para la variable: Ordinal

Escala de medición para los indicadores: Escala de Likert

V₂: Satisfacción del usuario.

Definición Conceptual

Percepción de la persona manifestado mediante su estado de ánimo que resulta de un servicio o un producto que superó sus expectativas (Gafas et al., 2019).

Definición operacional:

Es el enfoque del usuario la cadena de boticas, abarcando Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Elementos tangibles y Empatía, medidos por un cuestionario de preguntas cerradas.

Indicadores: Instalación iluminada, Presentación del personal, Limpieza y orden, Equipos actualizados, Horas establecidas, Sin prejuicio, Interés del profesional, Atención según el orden, Mecanismo de reclamo, Servicio preferencial, Calidad en la comunicación, Disponibilidad de atención, Tiempo de dispensación, El profesional da confianza, Prioridad de atención, Conocimiento, Interés, Amabilidad, Vocabulario claro, Servicio personalizado

Escala de medición para las variables: Ordinal

Escala de medición para los indicadores: Escala de Likert

3.3 Población, muestra y muestreo.

3.3.1 Población

Según Arias y Covinos (2021, p. 113) es “aquel conjunto de elementos, definido por el investigador en base a la formulación de lo que se quiere estudiar” En este trabajo la población fue 417 usuarios promedio que asistieron a las boticas en Setiembre a octubre del 2022, Callao.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios de la botica con su receta médica y que están de acuerdo en realizar la encuesta
- **Criterios de exclusión:** No abarca a los usuarios sin prescripción médica, los que no desean participar, los menores de edad, las recetas con preparados magistrales y recetas con material médico

3.3.2 Muestra

Estuvo establecida por 200 usuarios que asistieron, las boticas en setiembre a octubre del 2022 en Callao, con un margen de error del 5%, para lo cual se realizó un cálculo para obtener dicha muestra, asimismo fue probabilística, porque los encuestados tendrán igualdad de probabilidad de ser escogidos para el estudio, donde (Hernández y Mendoza, 2018), señala que “todas las personas pueden ser elegidos, al tener rasgos similares a lo que se investiga” (Ver Anexo 8).

3.3.3 Muestreo

Para la investigación, fue probabilístico, ya que tomó en cuenta a los usuarios promedio que asisten a las boticas. Para esto, cabe resaltar que Feria et al. (2020, p.10) señala que el muestreo es “la recolección de un grupo de datos de una población representativa que tiene como finalidad u objetivo estudiar las variables y la relación en la muestra; para esto es fundamental definir la población que se debe incluir a los que componen la población como las edades de ambos sexos sin discriminación de ningún tipo”

3.3.4 Unidad de análisis:

Usuarios que acudieron con su receta en el mes de setiembre y octubre del 2022 en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, porque lo que se pretendió es captar u obtener la información de los usuarios en las boticas privadas de acuerdo a la percepción a través de las dos variables, en otras palabras, esta técnica nos permitió obtener la información que deseamos para el trabajo. Asimismo, cabe resaltar que las técnicas son procedimientos que nos van ayudar obtener información que nos sirve para analizar y obtener datos, la cual se interpreta dando un juicio y valoración al investigar (Villavicencio,2018, Feria., et al., 2020).

3.4.2. Instrumentos

Para recolectar la información se usó la técnica de encuesta. Asimismo, Bernal (2018), señala que es “ un metodo encargado de recolectar datos de forma sistemática de las personas que se estan encuestando mediante una variedad de preguntas dirigida a la poblacion determinada“.

De la misma manera, el instrumento que se utilizó fueron 2 cuestionarios con escala Likert, que se les hizo a los usuarios de la botica para tener conocimiento del trabajo realizado en el área. Hernández y Carpio (2019), la definen al cuestionario como “procedimiento que nos ayuda en obtener información basada en el trabajo de investigación que se está realizando”; asimismo un instrumento es considerado como formatos, dispositivos o cualquier recurso para obtener registrar o almacenar información. Se hizo uso de 2 cuestionarios, uno para cada variable, donde se realizó 20 ítems.

El cuestionario realizado de buenas prácticas de dispensación de medicamentos fue de autoría propia, basado en el Manual de BPD aprobado por la Resolución Ministerial N° 013-2009/ /MINSA, asimismo para satisfacción del usuario fue adaptado del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). ambas variables constan de dimensiones y estas me otorgan sus indicadores las cuales fueron utilizadas para hacer las preguntas del cuestionario de ambas variables.

Para la primera variable, se tuvo cuatro dimensiones: Recepción y Validación de la receta, Análisis e interpretación, Preparación y selección y Entrega de productos, donde para esta variable se realizó 20 ítems, con opciones de: Nunca = 1, A veces = 2, Algunas veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5; con niveles de Bajo de 20 a 47, medio de 48 a 75 y alto de 76 a 100. Para la segunda variable satisfacción del usuario se tuvo en cuenta cinco variables: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, para esto, la variable con 20 ítems, con las escalas de: Nunca = 1, A veces = 2, Algunas veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5; con niveles de Bajo de 20 a 47, medio de 48 a 75 y alto de 76 a 100. (Los instrumentos de ambas variables se encuentran en el Anexo 3).

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Buenas prácticas de dispensación de medicamentos

Autor: Manual de buenas prácticas de dispensación de Resolución Ministerial N° 013-2009/ /MINSA (2009).

Adaptado: Ruthy Susana Valdivia Falcón 2022.

Dimensiones: Recepción y validación de la receta, análisis e interpretación, preparación y selección y entrega de productos e información.

Instrumento: Cuestionario de preguntas cerradas.

Nro. de ítems: 20

Escala: Nunca (1), A veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Baremos: peruanos.

Niveles de medición: Bajo 20-47, Medio 48-75, Alto 76-100.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Satisfacción del usuario

Autor: Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

Adaptado: Ruthy Susana Valdivia Falcón 2022

Dimensiones: Confiabilidad, Seguridad, Elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Instrumento: Cuestionario de preguntas cerradas.

Nro. De ítems: 20

Escala: Nunca (1), A veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Baremos: peruanos.

Niveles de medición: Bajo 20-47, Medio 48-75, Alto 76-100.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez: Es el análisis que permite validar un instrumento que hace uso del juicio que estuvo conformado por tres expertos del área, con la finalidad de hacer una revisión y otorgar herramientas a la investigación en este trabajo; donde se utilizó un cuestionario por cada variable. (Chaves y Rodríguez, 2018; Barón y Díaz, 2018).

Tabla 01

Expertos de la evaluación de la validez de contenido de los instrumentos.

Grado	Experto	Dominio	Decisión
Magister	Mg. Puris Espinoza, María	Temática	Si existe suficiencia
Magister	Mg. Marañón Pinto, Nil	Metodólogo	Si existe suficiencia
Magister	Mg. Cuya Salvatierra, Nicolás	Estadístico	Si existe suficiencia

Nota. Instrumento de Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario validados por juicio de expertos, a través de ficha de validación en el Anexo N° 4, N°5 y N° 6, páginas 73, 78 y 83 respectivamente, adicionalmente se ha incluido las fichas de inscripción de la Sunedu en las páginas 77, 82 y 87.

Confiabilidad: Chaves y Rodríguez (2018) lo define como la evaluación del cuestionario que se aplicó como instrumento y se hace mediante el alfa de Cronbach. Asimismo, López, Robaina y Guzmán (2018, p.3), señalan que este “brinda resultados verdaderos e invariables en condiciones parecidas para su medición”.

Tabla 02

Prueba de confiabilidad de las variables

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Buenas prácticas de dispensación de medicamentos	0,922	20
Satisfacción del usuario	0,915	20

Nota. Se observa los resultados obtenidos del alfa de Cronbach de ambas variables.

Por otra parte, en la confiabilidad se hizo uso del Alfa de Cronbach, cuya prueba piloto fueron 40 usuarios, en base a rasgos similares de los encuestados, donde la información fue analizada mediante el Alfa de Cronbach y resultando los siguientes valores: ,922 (Buenas prácticas de dispensación) y ,915 (satisfacción del usuario), considerados ambos como una excelente confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para este apartado se procedió a solicitar el permiso correspondiente a la directora de Gestión humana de las Boticas IP S.A.C, para esto, se presentó una carta realizada y enviada por la Universidad César Vallejo. Luego se recopiló la información y se tabularon en el programa Microsoft Excel, considerando la cantidad de ítems, su sumatoria por dimensión y la sumatoria total de la información a través de los cuestionarios en base a las variables. Finalmente, se analizaron los datos en el programa SPSS Statistics v.26.

3.6. Método de Análisis de Datos

El método usado fue el estadístico descriptivo para tablas, usando el programa Excel y la prueba estadística SPSS para la obtención de resultados, para luego analizarlos con las validaciones del instrumento, estos resultados se mostró en tablas, diagramas, figura generales y específicas que nos ayudó en la interpretación.(Feria et al., 2020)

Toda recopilación de datos que se obtuvieron en las encuestas realizadas a los usuarios durante la investigación, fueron procesados haciendo uso de la estadística inferencial y del software estadístico SPSS versión 26, que permitió demostrar la hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos

En base al enfoque del estudio, se tomó en cuenta las diversas normas tanto éticas como jurídicas, de acuerdo a las reglas establecidas por la Cadena de boticas privadas, para desarrollar el estudio, se rigió los principios y códigos de ética de la Resolución N°0262 de la Universidad César Vallejo, artículo 3° relacionado al respeto de la autonomía e integridad y autonomía de los participantes, artículo 4° referente a buscar la comodidad de las personas, de igual manera de artículo 6° honestidad con la transparencia de la investigación y el artículo 9° con respecto a la Política anti plagio.

Por otra parte, el investigador antes de aplicar el instrumento preguntó a los encuestados su conformidad, asimismo informó los aspectos que busca medir o hallar con su estudio, y se respetó a los usuarios si deciden participar o declinar en el estudio de investigación, cuyos datos obtenidos gracias a la participación del usuario solo fue utilizado en esta investigación, siempre ocultando su identidad, donde cabe resaltar que el estudio constó del principio de confidencialidad, es decir la información proporcionada por los usuarios de la cadena de boticas privadas fue utilizada en el estudio y después fueron guardadas, los cuales no pueden ser usadas en otras investigaciones similares. Por último, en la investigación la información fue real, y las citas encontradas están con su respectivo autor, así como las referencias en base a la Norma Apa 7ma edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Tabla 03

Distribución de frecuencia de la variable Buenas prácticas de dispensación de medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	1.00%	1.00%	1.00%
	Regular	83	41.50%	41.50%	42.50%
	Bueno	115	57.50%	57.50%	100.00%
	Total	200	100%	100%	

Nota. Datos tomados del Anexo 7.

Como se muestra en la tabla 03 el 57.50% de los usuarios lo califica de bueno a las buenas prácticas de dispensación, asimismo un 41.50 % de regular; y el 1.00 % de malo.

Tabla 04

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable buenas prácticas

	Recepción y validación de la receta		Análisis e interpretación		Preparación y selección		Entrega de productos e información	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	9	4.50%	8	4.00%	4	2.00%	4	2.00%
Regular	102	51.00%	106	53.00%	84	42.00%	88	44.00%
Bueno	89	44.50%	86	43.00%	112	56.00%	108	54.00%
Total	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%

Nota. Datos tomados del Anexo 7.

Como se observa en la Tabla 04 sobre la

“Recepción validación de la receta”, el 51.00%, de la población encuestada perciben que es “regular”; un 44.50% lo perciben como “bueno” y el 4.50% la perciben como “malo”; asimismo, con respecto a la dimensión “Análisis e interpretación”, que un significativo del 53.00%, de la población encuestada señalan que es “regular”; un 43.00% que es “bueno” y el 4.00% como “malo”; del mismo modo, en relación a la tercera dimensión “Preparación y selección”, se observó que el del 58.00%, de la población encuestada indican que es “bueno”; un 42.00% que

es "Regular" y solo el 2.00% como "malo"; finalmente, con lo referente a la última dimensión "Entrega de productos e información", se observó que el del 54.00%, de la población encuestada perciben que es "bueno"; un 44.00% que es "Regular" y solo el 2.00% como "malo".

Tabla 05

Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	1.50%	1.50%	1.50%
	Algo satisfecho	68	34.00%	34.00%	35.50%
	Satisfecho	129	64.50%	64.50%	100.00%
	Total	200	100%	100%	

Nota. Datos tomados del Anexo 7.

Como se visualiza en la tabla 05, el 34% de los usuarios se sienten Algo satisfechos con la atención recibida en las boticas privadas, un 64.50% de los usuarios se sienten Satisfechos; y, solo un 1.50% de los usuarios se considera Insatisfecho.

Tabla 06

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

	Elementos tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	5	2.50%	3	1.50%	7	3.50%	2	1.00%	5	2.50%
Regular		33.50		38.00	11	57.50	12	62.50		40.50
	67	%	76	%	5	%	5	%	81	%
Buena	12	64.00	12	60.50		39.00		36.50	11	57.00
	8	%	1	%	78	%	73	%	4	%
Total	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%	200	100%

Nota. Datos tomados del Anexo 7.

Como se observa en la Tabla 06, sobre la dimensión elementos tangibles, el 64.00%, de los encuestados perciben que es "buena"; el 33.50% lo perciben como "regular" y el 2.50% la perciben como "mala"; asimismo, con respecto a la dimensión "Confiabilidad", el 60.50%, de los encuestados señalan que es "buena"; el 38.00% "regular" y el 1.50% como "mala"; en relación a la dimensión "Capacidad de respuesta", se observó que el 57.50% indican que es "regular"; el 39.00% que

es "buena" y solo el 3.50% como "mala"; de forma similar, en la dimensión "Seguridad", se observó que el 62.50%, de la población encuestada indican que es "regular"; el 36.50% que es "buena" y solo el 1.00% como "mala"; finalmente, con lo referente a la última dimensión "Empatía", se observó que el 57.00%, de la población encuestada perciben que es "buena"; el 40.50% que es "regular" y solo el 2.50% como "mala".

4.2. Análisis inferencial y Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis General

HG: Si existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas.

Tabla 07

Correlación de Buenas prácticas de dispensación y la Satisfacción del usuario

			Vi_buena_p ráticas	Vd_satis_us uario
	Vi_buena_pr áticas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,756** ,000
		N	200	200
Rho de Spearman	Vd_satis_us uario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,756** ,000	1,000 .
		N	200	200

Nota. Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

Tal como se visualiza en la tabla 07, la sig. de ambas variables es de $0.000 < 0,05$, procediendo a la aceptación de la Hipótesis general, afirmando que hay una relación de las variables, de la misma manera con un valor de correlación de 0,756, denominándolo positiva muy fuerte (Ver Anexo 12).

Contrastación de la Hipótesis Específica 1

HE1: Si existe una relación significativa entre la recepción y la validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas.

Tabla 08

Correlación entre recepción y la validación de la receta y la Satisfacción de los usuarios

			Vdg_satis_us uario	Vi_rec_valid ación
Rho de Spearman	Vdg_satis_usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .000 200	,626** .000 200
	Vi_rec_vali dación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,626** .000 200	1,000 .000 200

Nota. Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

Tal como se visualiza en la tabla 08, la sig. de la dimensión “Recepción y la validación de la receta” y “Satisfacción de los usuarios” es de $0.000 < 0,05$, aceptando la Hipótesis específica 1, afirmando que hay una relación entre la dimensión y la variable estudiada, de la misma con respecto a la correlación se muestra un valor de 0.626, siendo una correlación positiva considerable (Ver Anexo 12).

Contrastación de la Hipótesis Específica 2

HE2: Si existe una relación significativa entre el análisis e interpretación de la receta prescrita y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas.

Tabla 09

Correlación entre análisis e interpretación de la receta prescrita y la satisfacción de los usuarios

			Vdg_satis_u uario	Vi_anal_inte rpretación
	Vdg_satis_u uario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .000 200	,632** .000 200
Rho de Spearman	Vi_anal_inter pretación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,632** .000 200	1,000 .000 200

Nota. Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

Tal como se aprecia en la tabla 09, el sig. entre el “Análisis e interpretación de la receta prescrita” y “Satisfacción de los usuarios” es de 0.000 <0,05, procediendo a la aceptación del Hipótesis específica 2, afirmando la relación entre la dimensión “análisis e interpretación de la receta prescrita” con la variable “satisfacción de los usuarios”, a la vez de un valor de correlación de 0.632, denominándolo positiva considerable (Ver Anexo 12).

Contrastación de la Hipótesis Específica 3

HE3: Si existe una relación significativa entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas.

Tabla 10

Correlación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios

			Vdg_satis_u suario	VI_prep_sel ección
Rho de	Vdg_satis_u	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
Spearman	suario	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Vi_prep_sele	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
	cción	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

Nota. Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

Tal como se aprecia en la tabla 10, el sig. entre la “Preparación y selección de los productos” y “Satisfacción de los usuarios” es de 0.000 < 0,05, procediendo a la aceptación de la Hipótesis específica 3, afirmando la relación entre la dimensión y la variable, así como un valor de correlación de 0.646, denominándolo positiva considerable (Ver Anexo 12).

Contrastación de la Hipótesis Específica 4

HE4: Si existe una relación significativa entre la entrega del producto con una correcta información y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas.

Tabla 11

Correlación entre la entrega del producto con una correcta información y la satisfacción de los usuarios

			Vdg_satis _usuario	Vi_entre_inf ormación
Rho de Spearman	Vdg_satis_u suario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 200	,669** ,000 200
	VI_entre_info rmación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,669** ,000 200	1,000 . 200

Nota. Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

Tal como se aprecia en la tabla 11, el sig. entre la “Entrega del producto con una correcta información” y “Satisfacción de los usuarios” es de 0.000 <0,05, procediendo a la aceptación de la Hipótesis específica 4, afirmando una relación entre la dimensión “Entrega del producto con una correcta información” con la variable estudiada, a la vez de un valor de correlación de 0.669, denominándolo positiva considerable (Ver Anexo 12)

V. DISCUSIÓN

En base al análisis descriptivo de las variables de la investigación se identificó que el 57.50% de los usuarios lo califica de bueno a las buenas prácticas de dispensación, asimismo un 41.50 % lo califica de regular al nivel de BPD; y el 1.00 % lo califica de malo; de la misma manera para la satisfacción de los usuarios el 34% de los usuarios se sienten Algo satisfechos con la atención recibida en las boticas privadas, un 64.50% de los usuarios se sienten Satisfechos; y, solo un 1.50% de los usuarios se considera Insatisfecho.

Respecto a los resultados descriptivos que se obtuvieron en el análisis sobre las dimensiones de la variable buenas prácticas se visualizó que en la dimensión “Recepción y validación de la receta”, un significativo del 51.00%, de la población encuestada perciben que es “regular; asimismo en relación a la dimensión “Análisis e interpretación”, un significativo del 53.00%, de la población encuestada señalan que es “regular” y el 4.00% como “malo; de forma similar, en relación a la dimensión “Preparación y selección” el del 58.00%, de los usuarios indican que es “bueno” y solo el 2.00% como “malo”; Por ultimo en relación a “Entrega de productos e información”, el del 54.00% de los encuestados perciben que es “bueno” y solo el 2.00% como “malo”.

En relación a la contratación de la hipótesis general de la investigación, según el Coeficiente de correlación Rho de Spearman, se pudo observar que las buenas prácticas de dispensación se relacionaron significativamente con la satisfacción de los usuarios, con una correlación de $r_{xy} = ,756^{**}$ positiva muy fuerte. Estos resultados, coincidieron con el estudio de Chávez y Mejía (2021), que en su tesis realizó un estudio acerca de la dispensación de medicamentos y satisfacción de clientes, teniendo como objetivo analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario en cinco boticas de la Victoria, siendo una investigación observacional, no experimental y correlacional, teniendo en cuenta a 259 usuarios de las botica, quienes se les aplicó una encuesta, obteniendo como resultados obtenidos que existe una correlación de $r_{xy} = 0.769$ utilizando Rho de Spearman, lo que se puede decir que se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que las variables se relacionan con 51.7%.

De igual manera, Cárdenas (2018) en su estudio realizado en un centro de Salud de Cajamarca, tuvo como finalidad analizar si la dispensación de

medicamentos se relaciona con la satisfacción de los pacientes en la farmacia, cuya investigación fue cuantitativo correlacional y no experimental, el cual utilizó como instrumento una encuesta SEVQUAL, el mismo que se aplicó a 269 pacientes, teniendo como resultados que usando el coeficiente de correlación Rho Spearman se obtuvo un valor de $r_{xy} = 0.882$, concluyendo que ambas variables se relacionan significativamente, por lo que se puede decir que para lograr una buena dispensación de medicamentos, el profesional farmacéutico debe estar presente, ya que este es un requisito importante en los centros de salud.

Entre las teorías relacionadas se tiene a Yotsombut y Nakpun (2021), quienes indican que, entre los factores importantes para lograr una satisfacción alta en los usuarios, están: la disposición de asesorar a los clientes acerca de su medicina y el poder brindar un diagnóstico de enfermedades para detectar sus problemas de salud. Del mismo modo, la Dirección General de Medicamentos (DIGEMID, 2009) señala que el dispensar la medicina es considerada una actividad realizada por el personal de la farmacia para brindar el medicamento adecuado al paciente, al momento que este muestra la receta médica dado por un especialista autorizado, orientándolo en relación al uso apropiado de su medicina, así como de los efectos alérgicos que tuviera, como la forma de conservación del producto” (p.13).

Además, Buxton et al. (2015), señalan que para lograr buenas prácticas en servicios de farmacias es requerido el tener competencias necesarias, tales como: liderazgo y gestión, esto mostrado en el grado de responsabilidad de cumplir los requerimientos de los pacientes y así fomentar de esta manera la mejora de los pacientes” (p.484). Con todo esto se puede decir que las Buenas prácticas de dispensación son relevantes, ya que la atención dentro de las farmacias se da desde el momento que el usuario entrega su receta, y evidenciándose desde la recepción y validarlas hasta de preparar, seleccionar y entregar los medicamentos.

Con respecto a la hipótesis específica 1, usando el Coeficiente de correlación Rho de Spearman, se determinó que la recepción y validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en las boticas privadas tienen relación; con una correlación de $r_{xy} = 0,626$, positiva y considerable, lo cual nos permite aceptar la hipótesis de investigación.

Estos resultados coinciden con lo encontrado en el estudio de Gómez (2022), quien determinó la relación entre las BPD y la atención farmacéutica en las farmacias de la DIRIS de Lima, cuyo estudio fue no experimental y correlacional, el cual se usó de un cuestionario aplicado a 156 químicos farmacéuticos de los centros de salud, donde entre los resultados se obtuvo un valor de $r_{xy} = 0.236$ en relación a la dimensión recepción y validación de la prescripción con la atención farmacéutica, concluyendo de esta manera que la dimensión y la variable se relacionan, siendo esta baja, en otras palabras al haber profesionales farmacéuticos capaces de entender y validar la receta médica influye en la atención de los usuarios para brindarles correctamente su respectivo tratamiento. De la misma manera, son corroborados con el estudio de Cabanillas (2020), quien desarrolló un trabajo de investigación para determinar la relación de la satisfacción del usuario y las BPD en un establecimiento farmacéutico de Cajabamba, siendo descriptivo, correlacional y no experimental, utilizando 2 cuestionarios aplicados a 1600 pacientes, obteniendo como resultados una correlación moderada con un valor de $r_{xy} = 0.491^{**}$, de la dimensión recepción y validación de la receta y satisfacción del paciente, de la misma manera que el 60% de los pacientes están satisfechos con la atención recibida, teniendo de esta manera como conclusión que a pesar que la dimensión está implementada en buenas prácticas de dispensación dentro del establecimiento, este obtuvo un $p < 0,05$, lo que significa que aún falta realizar una mejora para tener una mayor satisfacción de los usuarios.

En ese mismo sentido, la Recepción y validación de la receta, es definida como la manera de administrar la prescripción para que el tratamiento a seguir sea el adecuado para el paciente, basado en su diagnóstico y así detectar las necesidades del paciente. (GEDEFO, 2018). De lo que podemos inferir que existe una correlación significativa, positiva y fuerte entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en las boticas privadas, porque si bien los farmacéuticos verifican si su receta cuenta con el sello del médico, los usuarios señalan como “regular” a la recepción y validación de la receta, al verificar si su receta cuenta con sus datos como nombre, fecha, diagnóstico, etc.

Por otro lado, los resultados de la hipótesis específica 2, usando el Coeficiente de correlación Rho de Spearman, mostraron que el análisis e interpretación de la prescripción de la receta y la satisfacción de los usuarios en las

boticas privadas se relacionan significativamente; con una correlación con un valor de $r_{xy} = 0,632^{**}$, positiva considerable, por lo que se aceptó la hipótesis del estudio.

Estos resultados son corroborados con el estudio de Marañón (2021), quien determinó si las BPD se relaciona con la atención recibida en las farmacias del DIRIS de Lima, investigación no experimental y correlacional, cuya muestra es de 144 establecimientos, empleando una encuesta para la recopilación de información, evidenciándose de esta manera que la dimensión análisis e interpretación de la receta tiene relación con la variable atención farmacéutica, con un valor de $r_{xy} = ,828$; concluyendo que la dimensión y la variable tienen una relación fuerte. Asimismo, es corroborado por el estudio de Silva (2021), que determinó la asociación del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en una botica de San Antonio de Padua, siendo una investigación cuantitativa, aplicada, correlacional y no experimental, haciendo uso de un cuestionario aplicado a 100 clientes de dicha botica, teniendo como resultados que al utilizar el coeficiente Rho de Spearman, la dimensión análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario se relaciona con un valor de $r_{xy} = 0.534$ y $p = 0,000$, considerado correlación positiva fuerte haciendo, evidenciándose que los pacientes tienen una satisfacción alta del 88%, concluyendo, que esto se debe a que los farmacéuticos siempre instruyen a los pacientes sobre la manera de usar las medicinas.

En las teorías al respecto, Huamantumba Palomino (2021), lo define al Análisis e interpretación de la prescripción como leer la receta correctamente e interpretar las abreviaturas de la dosificación, para realizar una adecuada identificación de los medicamentos, pero también en la forma que el prescriptor tiene comunicación a cualquier duda del paciente, en el caso que la medicina no sea la mejor poder ofrecerles otros, siempre y cuando sea equivalente químicamente. De lo que podemos inferir que existe una correlación significativa, positiva y considerable el analizar e interpretar de la prescripción de la receta y la satisfacción de los usuarios en las boticas privadas, esto porque se puede observar que el análisis de la receta y la lectura de la receta fue rápido y sin ningún inconveniente por parte del personal farmacéutico. En ese contexto, si bien es cierto, los profesionales farmacéuticos tienen la capacidad de cumplir

adecuadamente una función encomendada, evidenciado cuando no recurren especialista a otro para la lectura.

De igual manera, con respecto a la hipótesis específica 3, usando el Coeficiente de correlación Rho de Spearman, se mostró que la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en las boticas privadas se relacionan significativamente; con una correlación de Spearman con un valor de $r_{xy} = 0,646^{**}$, positiva considerable, aceptando la hipótesis del estudio. Con lo dicho anteriormente, es corroborado por el estudio de Maidana et al. (2018), el cual analizó si se relaciona las expectativas de los pacientes diabéticos y su grado de satisfacción al momento de dispensar sus medicamentos, cuyo trabajo fue observacional, transversal, utilizando una entrevista a 108 pacientes, obteniendo como resultados que en relación a preparar y seleccionar los medicamentos, el 57% de los encuestados se encontraba insatisfechos, debido a la ausencia de cortesía por parte del dispensador, ya que solo el 46% prepara y selecciona los productos correctamente, concluyendo que se debería mejorar la manera de dispensar con recursos estructurales y humanos, porque los motivos por la cual no se logró una satisfacción alta es el tiempo que emplean los farmacéuticos para la atención y la falta de medicina, dificultando de esta manera el procedimiento de dispensación.

Por otra parte, Tovar (2021), determinó en su estudio como se relaciona las BPD y la satisfacción del usuario del Hospital nacional, siendo correlacional y básica, haciendo uso de un cuestionario aplicado a 252 pacientes, existiendo una correlación considerado fuerte de $r_{xy} = ,665^{**}$ entre la variable preparación y selección de los productos, concluyendo que la variable y la dimensión estudiada se relacionan significativamente. De las teorías, Reyes Chávez (2022) señala que, en la preparación y selección de los productos, las medicinas se deben leer cuidadosamente al momento de sacar de los estantes para tener la seguridad que el medicamento tenga la concentración, la forma farmacéutica y la cantidad correspondiente y luego de la entrega verificar cuidadosamente al mostrar al paciente para tener la garantía que la atención brindada sea la adecuada.

Maharaj et al. (2020) refieren que entre los elementos influyentes para errores de preparación de productos se encuentran: Carga laboral (condiciones apropiadas), distracciones, ausencia de control de datos correspondientes (selección de medicamentos), concentración de medicamentos y fecha de

caducidad del producto. De lo que podemos inferir que existe una correlación significativa, positiva y considerable entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en las boticas privadas, esto porque se pudo observar que el usuario recibe el medicamento y este se encuentran en condiciones apropiadas de conservación, puesto que existe un buen referente con respecto al profesional, al momento de preparar y seleccionar la medicina, ya que este es cuidadoso para no equivocarse al momento de seleccionar su medicamento.

Finalmente, con respecto a la hipótesis específica 4, usando el Coeficiente de correlación Rho de Spearman, se evidenció que la entrega de los productos e información del dispensador y la satisfacción de los usuarios en las boticas privadas se relacionan significativamente; con una correlación de Spearman con un valor de $r_{xy} = 0,669^{**}$, positiva, considerable, aceptando la hipótesis del estudio. Con lo dicho anteriormente, se corrobora con la investigación de Duque (2020), quien determinó como se relaciona la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los usuario en las droguerías; cuya investigación fue no experimental y correlacional, utilizando una entrevista para recolectar los datos, teniendo como resultados que el 21% refiere que recibió información sobre como tomarlo, el 15% refiere que recibió información de la dosificación, asimismo el 14% refiere que recibió información del adecuado almacenamiento de la medicina, y el 7 % de los encuestados no recibieron ningún tipo de información, concluyendo de esta manera que el 64.8% de los usuarios manifiestan estar satisfechos cuando se le entregó y se le dio información del medicamento, lo que lo consideraron como una medida de garantía que se les da por parte del profesional para despejar de dudas acerca de su medicina.

Por otra parte, es corroborado también por el estudio de Hussain et al. (2019), quienes identificaron la influencia que tiene BPD con la satisfacción de los pacientes del centro farmacéutico, cuya investigación fue correlacional y usando una encuesta a los usuarios, y entre las preguntas estuvo si está satisfecho con el servicio que se les brindó, obteniendo como resultado in valor de 0, 93, siendo considerado una correlación de nivel alto, referente a la entrega de productos y recibir información correcta de sus medicamentos, teniendo como conclusión que

existe una relación significativa y positiva entre los servicios de farmacia y satisfacción del paciente.

Referente a las teorías relacionadas, Maidana et al. (2018), conceptualiza a la Entrega de productos e información como la medicina que se entrega al paciente con información detallada y clara por parte del profesional farmacéutico, orientándolo en la manera de tomarlo e indicándole el uso adecuado de la dosificación, los tiempos y los efectos si no lo toma correctamente con daños a su salud.

En relación a esto, Langer y Kunow (2019), indican que los farmacéuticos tienen un deber importante al momento de entregar como de asesorar a las personas sobre la medicina requerida o brindarles datos relevantes, tales como: información y verificación de la dosis, conocimiento y seguridad, información de conservación, así como resolver preguntas; sin embargo, muchas veces se ha podido observar que, posterior a la recepción del medicamento, aún suelen haber errores (Koeck et al, 2021). De lo que podemos inferir que existe una correlación significativa, positiva y considerable entre la entrega de los productos e información del dispensador y la satisfacción de los usuarios en las boticas privadas, esto porque se pudo observar que el farmacéutico le indica cómo debe de conservar y mantener los medicamentos de su tratamiento, se tiene que la relación es relevante, puesto que existe un buen referente en relación al profesional farmacéutico.

Al aplicar la metodología descriptiva, correlacional no experimental, tendría como fortaleza obtener conocimientos acerca de la situación actual de un elemento específico, dependiendo de sus características tal como son y no requiere de la modificación de variables. Por otra parte, como debilidad al ser un estudio no experimental, no demuestra una verdadera relación de causa y efecto, lo que diferencia del cuasiexperimental, ya que después de haber realizado el proceso, se pensó que sería bueno hacer un experimento capacitando a los trabajadores de las farmacias privadas, y así luego de haber aplicado el instrumento, se hubiera obtenido información más detallada, que hubiera sido útil para otras tesis.

La investigación aporta en promover que las BPD son importantes para los usuarios porque promueve el uso adecuado de medicamentos lo cual va mantenerlos satisfechos por el servicio, por los conocimientos brindados que podamos aportar hacia la población que se acerca a las boticas; y esto repercutirá

en la salud pública de los usuarios siempre y cuando todos los farmacéuticos estén capacitados para brindar el servicio. Es por eso la importancia de este trabajo porque brinda conocimiento para otras investigaciones que tengan como variable las BPD y satisfacción donde se verá correlación.

VI. CONCLUSIONES.

Con respecto a la presente investigación, se pueden extraer lo siguiente:

- Primera:** Las Buenas prácticas de dispensación incide positivamente en la Satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman de 0.756 y sig. de $0.000 < 0,05$), lo que se evidenció una relación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas, esto porque es un indicador importante que ejecuta los centros farmacéuticos con respecto a la atención que brindan para lograr una satisfacción alta de los usuarios.
- Segunda:** La Recepción y validación de la receta incide positivamente en la Satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman de 0,626 y sig. de $0.000 < 0,05$), mostrando una relación positiva considerable, esto es debido a que los farmacéuticos verifican si su receta cuenta con el sello del médico y al verificar si su receta cuenta con sus datos como nombre, fecha, diagnostico, etc.
- Tercera:** El Análisis e interpretación de la prescripción de la receta incide positivamente en la Satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman de 0. 632 y sig. de $0.000 < 0,05$), evidenciando una relación positiva considerable, esto porque se puede observar que los farmacéuticos cumplen adecuadamente una función encomendada, evidenciado cuando no recurren especialista a otro para la lectura.
- Cuarta:** La Preparación y selección de los productos incide en la Satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman de 0.646 y sig. de $0.000 < 0,05$), evidenciando una relación positiva considerable, esto porque se pudo observar que existe un buen referente con respecto al profesional, al momento de preparar y seleccionar la medicina, ya que este es cuidadoso para no equivocarse al momento de seleccionar su medicamento.
- Quinta:** En la Entrega de los productos e información incide en la Satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman de 0.669 y sig. de $0.000 < 0,05$), mostrando una relación positiva considerable, esto porque se pudo observar que existe un buen referente en relación al profesional farmacéutico le indica cómo debe de tomar el medicamento al usuario y

cuando este recibe información del farmacéutico siente que lo hace con conocimiento y seguridad.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se sugiere al gerente cadena de boticas privadas, realizar charlas informativas a los farmacéuticos acerca de las buenas prácticas de dispensación, para así fortalecer garantizar una buena atención al usuario.
- Segunda.** A las DIRESAS se sugiere realizar continuas inspecciones a las farmacias del país, para cumplir con los reglamentos establecidos, como las BPD que son parte importante para promover la calidad de medicina, promoviendo estrategias y tomar medidas que ayuden al objetivo de los establecimientos farmacéuticos, siendo este la salud de los usuarios.
- Tercera.** Al Gerente de boticas, evaluar a su personal para contar con personal idóneo en el establecimiento con características como: amable, que tenga facilidad de palabra, empático, hábil, etc.; para mejorar la atención hacia el usuario, hecho que repercute en la satisfacción de este, minorando errores y quejas.
- Cuarta.** Al Gerente de cadena de boticas, para mejorar la “Recepción y validación de la receta “se recomienda efectuar un correcto uso y manejo del sistema informático para mejorar la atención del usuario cuando recepciona la receta médica, verificando en tener la medicina requerida, y si en caso que no lo tengan, tener un mayor control de inventario basado en la demanda,
- Quinta.** Al Químico Farmacéutico, con respecto al “Análisis e interpretación de la prescripción de la receta”, se sugiere monitorear continuamente a su personal con respecto a sus actividades y la venta indiscriminada de la medicina.
- Sexta.** Al Químico Farmacéutico estar constantemente capacitando a su personal de la cadena de boticas, en relación a la “Preparación y selección de los productos” se recomienda establecer una adecuada manipulación de la información y brindar a los usuarios mayor información con respecto a las condiciones apropiadas, con el fin de lograr una mayor eficiencia del personal farmacéutico.

Séptima. Al Químico farmacéutico la cadena de boticas del Callao, en relación a “Entrega de los productos e información del dispensador” se recomienda implementar un plan de capacitación a los profesionales farmacéuticos, para resolver las dudas que existen de los usuarios con respecto a la dosificación de su medicamento, logrando que se sientan seguros y satisfechos, recomendando a la farmacia.

REFERENCIAS

- Abdu-Aguye, S., Labaran, K., Danjuma, N., & Mohammed, S. (2022). *An exploratory study of outpatient medication knowledge and satisfaction with medication counselling at selected hospital pharmacies in Northwestern Nigeria*. *PLoS ONE*, 17(4), 1-15. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35395046/>
- AlShayban, D., Naqvi, A., Islam, A., Almaskeen, M., Almulla, A., Alali, M., AlQaroos, A., Raafat, M., Iqbal, M.S. & Haseeb, A. (2020). *Patient Satisfaction and Their Willingness to Pay for a Pharmacist Counseling Session in Hospital and Community Pharmacies in Saudi Healthcare Settings*. *Front. Pharmacol.* 11(138), 1-12. <https://doi.org/10.3389/fphar.2020.00138>
- Alfonso (1850). *Los códigos españoles concordados y anotados; Novísima recopilación de las leyes de España*. Ed. Rivadeneyra. <https://bvpb.mcu.es/es/consulta/registro.cmd?id=404007>
- Alqahtani, S. (2021). *Community Pharmacists' Opinions towards Poor Prescription Writing in Jazan, Saudi Arabia*. *Healthcare*, 9(8), 1077. <https://doi.org/10.3390/healthcare9081077>
- Almaznai, M., Almadani, M., Karim-Aloraifi, I.A., Alsallouk, S., Alkabaz, H., Alotaibi, A., Abdullah, H., Alamri, H., Al-Hennawi, K., Al-Hennawi, M.I. & Alomi, Y.A. (2019). *Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Ministry of Health Hospitals at East Province, Saudi Arabia*. *International Journal of Pharmacology and Clinical Sciences*, 8(2), 116-121. <https://www.ijphs.org/article/2019/8/2/105530ijpcs2019820>
- Arias, J. y Covinos, M. (Eds.). (2021). *Diseño y Metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Barón, L. y Díaz, L. (2018). *Confiabilidad y validez de constructo del instrumento Habilidad de Cuidado de Cuidadores Familiares de Personas con Enfermedad Crónica*. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 20(2), 1-10. <https://www.redalyc.org/journal/1452/145256681010/html/>
- Bernal, I. (2018, 17 de mayo). *Técnica encuesta*. <http://tecnicacueta1.blogspot.com/2018/05/definicion-de-encuesta-se-denomina.html>

- Burga, V. y Huatay T. (2018). *Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca – Cajamarca, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo] Repositorio UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/606>
- Buxton J., Babbit, R., Clegg, C., Durley, S., Epplen, K., Marsden, K., Thomas, B., & Thompson, N. (1999). *Guidelines: Minimum Standard for Pharmaceutical Services in Ambulatory Care. Am J Health Syst Pharm*, 56(1744), 53. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26150573/>
- Cabanillas, M. (2020). *Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabanillas_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, L. (2018). *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, F. y Mejía, E.(2021). *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de clientes en 5 boticas privadas en el Distrito de La Victoria 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Roosevelt] Repositorio Uroosevelt. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/476>
- Chaves-Barboza, E., & Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Delgado, S. (2019). *Modelo Servqual en la determinación de la calidad del servicio de los pacientes de consulta externa Hospital Universitario, Ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil] Repositorio ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2992>
- Dirección General de Medicamentos [DIGEMID]. (2011). D.S. 014-2011-SA

- Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. In *Diario Oficial "El Peruano"* (p. 67).
- Dirección General de Medicamentos [DIGEMID]. (2009). *Manual de Buenas Prácticas de Dispensación*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
- Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro [DIRIS]. (2020, 30 de Julio). *DIRIS Lima Centro cierra establecimiento farmacéutico en La Victoria tras inspección*.<https://dirislimacentro.gob.pe/diris-lima-centro-cierra-establecimiento-farmaceutico-en-la-victoria-tras-inspeccion/>
- Duque, D. (2020). *Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]Repositorio UNAL. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Emeljanovas, A., Mieziene, B., Chingmok, M. M., Chin, M. K., Cesnaitiene, V. J., Fatkulina, N., Trinkuniene, L., Sánchez, G. F. L. y Suárez, A. D. (2018). Intervalos de confianza para la diferencia entre coeficientes de validez de contenido. *Anales de Psicología*, 34(3), 580–586. <https://doi.org/10.6018/analesps.34.3.326801>
- Federación Internacional Farmacéutica [FIP]. (2018). *Uso de medicamentos en personas mayores: El papel de la farmacia en la promoción de la adherencia*. https://www.fip.org/files/fip/publications/Uso_de_medicamentos_en_personas_mayores_El_papel_de_la_farmacia_en_la_promocion_de_la_adherencia.pdf
- Fernández, P., y Sánchez, B. (2019). *Evaluación de las BPP y las BPD en el servicio de farmacia de emergencia de la Clínica San Pablo mayo - JUNIO 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5044>
- Feria-Ávila, H., Matilla- Gonzales, M., Mantecón-Licea, S. La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?.*Revista didáctica y educación*, 11(3),62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Frías, N., y Pascual, S. (2020). *Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados* (1ª. Ed). ESIC Business & Marketing School.

https://www.researchgate.net/publication/344237456_Disen%C3%B3_de_la_investigaci%C3%B3n_an%C3%A1lisis_y_redacci%C3%B3n_de_los_resultados_material_de_trabajo_1_septiembre_de_2020_Valencia

- Gafas-González, C., Roque-Herrera, Y. & Bonilla-Pulgar, G. E. (2019). *Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. Educación Médica, 20*, 136-142. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181318300214>
- Gómez, J. (1986). *Páginas de historia de la farmacia*. Sociedad Nestle. <https://www.buscalibre.pe/libro-paginas-de-historia-de-la-farmacia/31739115/p/31739115>
- Gómez, H. (2022). *Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Atención Farmacéutica en las boticas de la Diris Lima Sur, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80009/Gomez_HFW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grupo de Farmacia Oncológica de la SEFH [GEDEFO] (2018). *Validación Farmacéutica de la prescripción del paciente oncohematológico* (1era. Ed.). Springer Healthcare Ibérica, S.L. https://gruposedetrabajo.sefh.es/gedefo/images/stories/documentos/2016/gedefo_validacion_farmaceutica_prescripcion_version_impresion.pdf
- Guillén-Astete, C., Rodrigo-González, S., Alfonso-Pérez, D., Luque-Alarcón, M., Penedo-Alonso, R. y Estévez-Rueda, M.J. (2020). *Calidad asistencial en el hombro doloroso agudo: ¿qué aporta la ecografía musculoesquelética?* .*Revista Reumatología Clínica, 16*(4), 290-293. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1699258X18301943>
- Gutiérrez, Z., y Guevara Gonzalez, Y. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en las principales farmacias privadas del departamento de león en el periodo septiembre, 2019 - mayo, 2020* [Monografía de pregrado, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua] Repositorio UNANLEON. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/8125/1/245269.pdf>
- Hansen, R., Nørgaard, L., Hedegaard, U., Søndergaard, L., Servilieri, K., Bendixen, S., & Rossing C. (2021). Integration of and visions for community pharmacy in primary health care in Denmark. *Pharm Pract, 19*(1), 2212.

<https://doi.org/10.18549/PharmPract.2021.1.2212>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Ávila, C. E., y Carpio-escobar, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R. & Mendoza, C. P. (Eds.). (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Herrera-Rodriguez, J. (2018). *Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos*. *Revista Scientific*, 3(7), 6-15. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/173
- Huamantumba, P. (2021). *Validación de recetas médicas y satisfacción del personal de farmacia en Boticas La Inmaculada, Tarapoto - 2021* [Tesis de Mestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67035>
- Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). *What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>
- Ismail, A., Gan, Y. & Ahmad, N. (2020) *Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application*. *PLoS ONE*, 15(11), 1-12. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Jiménez-Herrera, L. (2018). La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 398-421. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v44n2/1561-3127-rcsp-44-02-398.pdf>
- Kano, N.; Seraku, N., Takahashi, F. & Tsuji, S. (1984). *Attractive quality and must-be quality*. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14 (2): 39-48. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkozje\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2074675](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkozje))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2074675)

- Koeck, J., Young, N., Kontny, U., Orlikowsky, T., Bassler, D. & Eisert, A. (2021). Interventions to Reduce Medication Dispensing, Administration, and Monitoring Errors in Pediatric Professional Healthcare Settings: A Systematic Review. *Frontiers*, 9(1),1-20. <https://doi.org/10.3389/fped.2021.633064>
- Langer B. & Kunow C. (2019). *Medication dispensing, additional therapeutic recommendations, and pricing practices for acute diarrhoea by community pharmacies in Germany: a simulated patient study. Pharmacy Practice*, 17(3),1579. <https://dx.doi.org/10.18549/pharmpract.2019.3.1579>
- Law insider (2021). *User Satisfaction definition*. <https://www.lawinsider.com/dictionary/user-satisfaction>
- Leal-Millán, A. & Carmona-Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80. <https://idus.us.es/handle/11441/78838>
- Lee, S. & Kang, D. (2019). *Development of interval-valued fuzzy GRA with SERVPERF based on subjective and objective weights for evaluation of airline service quality: A case study of Korea low-cost carriers. PLOS ONE* 14(8),1-27. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0219739>
- López, N. (2019). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018*. [Tesis de pregrado,Universidad San Pedro] Repositorio Institucional. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14094>
- López-Collazo, Z., Robaina-Santander, M. y Guzmán-León, Y. (2018). *Validación de instrumentos de medición para la variable proceso de formación de profesionales de pregrado. Identidad bolivariana-Revista Semestral*, 2(2), 38-48.<https://identidadbolivariana.itb.edu.ec/index.php/identidadbolivariana/articloe/view/48>
- Lora-Loza, M., Quispe-Barra, M., Maria, C. U., Rodríguez-Vega, J., Salinas-Mendoza, D., & Fabián-Ramírez, J. (2023). *Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. In Brazilian Technology Symposium* (pp. 577-583). Springer, Cham. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

- 85135097757&doi=10.1007%2f978-3-031-04435-9_61&origin=inward&txGid=b56a783836b55a9532c75a6ada3e8fc0
- Maharaj, S., Brahim, A., Brown, H., Budraj, D., Caesar, V., Calder, A., Carr, D., Castillo, D., Cedeno, K., & Janodia, M.D. (2017). Identifying dispensing errors in pharmacies in a medical science school in Trinidad and Tobago. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 13(67),1–8. <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00263-x>
- Maidana, G., Lugo, G., Samaniego, L., Lial, N., Acosta, P. & Vera, Z. (2018). *Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharmaceutical Care España*, 20(3), 183-200. <https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442/353>
- Maggi, V. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio UCSG. <http://201.159.223.180/handle/3317/9976>
- Manzanera, R., Moya, D., Guilabert, M., Plana, M., Gálvez, G., Ortner, J.& Mira, J.J. (2018). Quality Assurance and Patient Safety Measures: A Comparative Longitudinal Analysis. *Internacional Journal Environtal Research and Public Health* ,15(8),1568. <https://doi.org/10.3390/ijerph15081568>
- Marañón, P. (2021). *Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Atención Farmacéutica en las Boticas en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66911/Mara%
%b1on_PNCH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66911/Mara%c3%b1on_PNCH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez-Navalón, J., Gelashvili ,V. & Gómez-Ortega, A. (2021). *Evaluation of User Satisfaction and Trust of Review Platforms: Analysis of the Impact of Privacy and E-WOM in the Case of TripAdvisor*.*Frontiers in Psychology*, 1-12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.750527/full>
- Matute, C. (2022). *Estudio comparativo de procesos de gestión de la calidad total aplicable a farmacias hospitalarias*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil] Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/61392>

- Molina, N. (Ed.). (2015). *Panorama de los centros y programas de escritura en Latinoamérica*. Sello Editorial Javeriano. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt6rnd6.27>
- Millón, M., Silva, H., y Urbina, P. (2018). *Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, Ciudad de León, periodo Marzo-Junio 2018*. [Monografía de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-León] Repositorio Institucional UNAN-León. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/7027>
- Montes-Díaz, A., Ochoa-Celis, J., Juárez-Hernández, B., Vazquez-Mendoza, M. & Díaz-León, C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*. CAPE Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística, 1-5. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Naqvi, A., Hassali, M., Naqvi, S., Aftab, M., Zehra F, Nadir, M., Jahangir, A. & Kachela, B. (2019). *Assessment of patient satisfaction following pharmacist counselling session by a novel patient satisfaction feedback on counselling questionnaire*. *J Pharm Health Serv Res*. 10(2), 243-54. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jphs.12294>
- Naybour, M., Remenyte-PreScott, R. & Boyd, M.J. (2019). *Reliability and efficiency evaluation of a community pharmacy dispensing process using a coloured Petri-net approach*. *Reliability Engineering & System Safety*, 182(1), 258-268. <https://doi.org/10.1016/j.ress.2018.09.022>
- Noor, Z. (2020). *The Model of Pharmacies Customer Loyalty in Chemical Farma*. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(3), 521-525. <https://www.sysrevpharm.org/articles/the-model-of-pharmacies-customer-loyalty-in-chemical-farma.pdf>
- Ochoa, B., Ramos, A. y Torres, S.J.R. (2020). *Buenas prácticas de dispensación de medicamentos de uso común para el Covid 19 en los establecimientos farmacéuticos en la zona de Mariategui – Bayóvar, San Juan de Lurigancho Junio-Septiembre, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora] Repositorio UMA. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/316/TESIS-de-Bachiller-AMOB%2C%20ERA%2C%20JRTS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Organización Mundial de la Salud. (2018). *sobre buenas prácticas en farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos*. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/GPP-guidelines-FIP-publication-ES-2011.pdf>
- Ortega, F. (1625). *Directorio de boticarios en que se ponen ocho advertencias*. Ed. Padilla libros. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/124523/1/file_1.pdf?sequence=1
- Paucar, C. (2021). *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en hospitales públicos del Perú* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51629>
- Pacahuala, E. (2018). *Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán, Febrero – Abril 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UWiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). *Calidad total en la Gestión de Servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* (1era. ed.). Estuart, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=apHbsjHxroEC>
- Pérez, Y. y Chávez, Q. (2021). *Buenas prácticas de dispensación en antibióticos en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de comas*. lima 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener] Repositorio Institucional Uwiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5561>
- Pupuche, M. (2020). *Calidad de atención según el modelo Servperf en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4435>
- Ratka, A. (2018). Empathy and the Development of Affective Skills. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 82(10), 7192. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6325458/pdf/ajpe7192.pdf>
- Resolución Ministerial N°013-2009 (2009, 15 de enero). *Manual de buenas prácticas de dispensación*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247139-013-2009-minsa>

- Resolución Ministerial N°527-2011 (2011, 11 de julio). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011-minsa>
- Reyes, C. (2022). *Construcción y validación de una cédula de verificación para la expedición adecuada de una receta médica*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro] Repositorio institucional (RI). <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/3508>
- Sampaio, R., Azevedo, L., Días, C. & Castro-Lopes, J.M. (2020). Non-Adherence to Pharmacotherapy: A Prospective Multicentre Study About Its Incidence and Its Causes Perceived by Chronic Pain Patients. *Patient Prefer and Adherence*, 14(1), 321-332. <https://doi.org/10.2147/PPA.S232577>
- Santos, B. y Pérez, I. (2003). Dispensación de medicamentos de especial control. En Sociedad española de farmacia. (Eds.). *Farmacia Hospitalaria* (pp.416- 448). Organización Panamericana de la Salud. <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap2612.pdf>
- Sánchez, C. y Reyes, M. (2015) *Metodología y diseños de la investigación científica (4ta ed.)*. Editorial Business Support Aneth. <https://isbn.cloud/9789972969539/metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica/>
- Silva, C. (2021). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener] Repositorio UWIENER. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5927/T061_71975778_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria [SEFAC]. (2020, 16 de abril). *Dispensación y entrega de medicamentos y alarma por Covid-19*. https://www.sefac.org/system/files/2020-04/documento_dispensación_de_medicamentos_y_ps_con_entrega_a_domicilio_16-4-2020_1.pdf
- Tan, X., Zhang, J., Gu, D., Ran, S., Gu, T., Lin, X., Tao, X., Asakawa, T. & Fang, H. (2022). *Evaluation of the reliability of the criteria for assessing prescription quality in Chinese hospitals among pharmacists in China*. *BMC Health Serv*

- Res, 22(455),1-7. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07854-1>
- Tovar, T. (2021). *Buenas practicas de dispensacion y satisfaccion del paciente durante el covid 19 en un Hospital Nacional de Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66906/Tovar_RD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Van-Dijke, J., Van-Nistelrooij, I., Bos, P. & Duyndam, J. (2020). Towards a relational conceptualization of empathy. *Nursing Philosophy*, 21(3), 1-9. <https://doi.org/10.1111/nup.12297>
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia,J., González-López,A.M.,Montiel-Jarquín,A., Gutierrez-Gabriel,I., Romero-Figueroa,M.S.,Loría-Castellanos,J. y Campos-Navarroy,L.A. (2018). *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública*,20 (2),254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Villavicencio, C. (2018). validación de cuestionarios. *Odontología Activa Revista Científica*, 1(3), 71–76. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v1i3.200>
- Williams, C., Rodgers, P., McLaughling, J., Angelo, T., & Shepherd, G. (2020). *Comparing Empathy Levels in Doctor of Pharmacy Students and Exemplary Pharmacist Preceptors. American Journal of Pharmaceutical Education*, 84(3),1-8. <https://doi.org/10.5688/ajpe7497>
- Yotsombut, K. & Nakpun, T. (2021). Client Attitudes toward Marketing Mix Potentially Influencing Intention to Use Services of a Pharmacy School Affiliated Community Pharmacy. *Thai Pharm Health Sci Ja*, 16(2), 102-108. <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/pharm/article/view/13664/11076>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh-Alsubaie M & Ur-Rehman S (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 11(1), 1-3. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: " Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022"

Título:								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: X Buenas prácticas de dispensación de medicamentos					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Qué relación existe entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?	Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022	Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022	Recepción y Validación de la receta	*Solicitud de receta *Verificación de la receta (nombre, diagnostico, etc.) *Sello del médico. *Forma farmacéutica *Receta ilegible	1,2,3,4,5	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bueno: [21; 28] Regular: [13;20] Malo: [5; 12]	Ordinal Bajo: 20-47 Medio: 48-75 Alto: 76-100
			Análisis e interpretación	*Interpretación de la letra del medico *No tuvo inconvenientes en la lectura * Ayuda para lectura. *Otro medicamento de marca con el mismo P.A *Interacción	6,7,8,9,10	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bueno: [21; 28] Regular: [13;20] Malo: [5; 12]	
			Preparación y selección	*Condiciones apropiadas *Selección de medicamento *Muestra fecha de vencimiento *Concentración de medicamento	11,12,13,14	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bueno: [16; 21] Regular: [10;15] Malo: [4; 9]	
			Entrega de productos e información	*Verificación del medicamento *Información de la dosificación *Conocimiento y seguridad	15,16,17,18,19,20	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4	Bueno: [24; 32] Regular: [15;23] Malo: [6; 14]	

Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		*Información sobre conservación *Resuelve preguntas		Sie mpre = 5			
¿Qué relación existe entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?	Determinar la relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022	Existe una relación significativa entre la recepción y la validación de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022	Variable 2/Dependiente: Satisfacción del usuario						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
¿Qué relación existe entre el análisis e interpretación de la receta prescrita y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?	Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción de la receta y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022	Existe una relación significativa entre el análisis e interpretación de la receta prescrita y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022	Elementos tangibles	*Instalación iluminada *Presentación del personal *Limpieza y orden *Equipos actualizados	1,2,3,4	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Satisfecho: [16; 21] Algo satisfecho: [10;15] Insatisfecho: [4;9]	Bajo: 20-47 Medio: 48-75 Alto: 76-100	
			Confiabilidad	*Horas establecidas *Sin prejuicio *Interés del profesional *Atención según el orden *Mecanismo de reclamo *Servicio preferencial	5,6,7,8,9,10	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Satisfecho: [24; 32] Algo satisfecho: [15;23] Insatisfecho: [6;14]		
¿Qué relación existe entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?	¿Qué relación existe entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?	Existe una relación significativa entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022	Capacidad de Respuesta	*Calidad en la comunicación *Disponibilidad de atención *Tiempo de dispensación	11,12,13	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Satisfecho: [13; 17] Algo satisfecho: [8;12] Insatisfecho: [3;7]		
			Seguridad	*El profesional da confianza *Prioridad de atención Conocimiento	14,15,16	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3	Satisfecho: [13; 17] Algo satisfecho: [8;12]		

						Casi siempre = 4 Siempre = 5	Insatisfecho: [3;7]	
¿Qué relación existe entre la entrega de los productos e información del dispensador y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022?	Determinar la relación entre la entrega de los productos e información del dispensador y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022	Existe una relación significativa entre la entrega del producto con una correcta información y la satisfacción de los usuarios en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022.	Empatía	*Interés *Amabilidad *Vocabulario claro *Servicio personalizado	17,18,19,20	Nunca = 1 A veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Satisfecho: [16; 21] Algo satisfecho : [10;15] Insatisfecho: [4;9]	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: básico Tipo: cuantitativo Método: no experimental transversal Diseño: descriptivo		Población: 417 usuarios de la botica Muestra: 200 usuarios	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva Inferencial:			

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS	Es el procedimiento de preparar y administrar medicina a un usuario en base a una prescripción médica, en la cual implica interpretar correctamente lo solicitado por el especialista y preparar el producto para que el paciente lo utilice (Pérez y Chávez, 2021).	Son procesos implementados como mejora dentro de la cadena de boticas, donde engloba la Entrega de productos e información, Recepción y Validación de la receta, Preparación y selección y Análisis e interpretación, cuyos procedimientos que serán medidos mediante un cuestionario de ítems cerrados.	Recepción y Validación de la receta	*Solicitud de receta *Verificación de la receta (nombre, diagnóstico, etc.) *Requisitos de recetas de productos controlados. *Lectura rápida *Receta ilegible Verificación de la receta médica	Bajo: 20-47 Medio: 48-75 Alto:76-100
			Análisis e interpretación	*Interpretación de la letra del medico *No tuvo inconvenientes en la lectura *Ayuda de otro profesional para la lectura. *Otro medicamento de marca con el mismo P.A *Interacción	
			Preparación y selección	*Condiciones apropiadas *Selección de medicamento *Muestra fecha de vencimiento *Cuidado en la entrega del medicamento	
			Entrega de productos e información	*Verificación del medicamento *Información de la dosificación *Conocimiento y seguridad *Resuelve preguntas	

				*Información sobre conservación	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es la percepción de la persona manifestado mediante su estado de ánimo que resulta de un servicio o un producto que superó sus expectativas (Gafas et al., 2019).	Es el enfoque del usuario la cadena de boticas, abarcando Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Elementos tangibles y Empatía, los cuales serán medidos por un cuestionario de preguntas cerradas.	Elementos tangibles	*Instalación adecuada *Presentación del personal *Limpieza y orden *Equipos actualizados	Bajo: 20-47 Medio: 48-75 Alto:76-100
			Confiabilidad	*Horas establecidas *Sin prejuicio *Interés del profesional *Atención según el orden *Mecanismo de reclamo *Servicio preferencial	
			Capacidad de Respuesta	*Calidad en la comunicación *Disponibilidad de atención *Tiempo de dispensación	
			Seguridad	*El profesional da confianza *Prioridad de atención Conocimiento	
			Empatía	*Interés *Amabilidad *Vocabulario claro *Servicio personalizado	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Buenas prácticas de dispensación de medicamentos

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

1	2	3	4	5
Nunca	A veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Items	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Recepción y Validación de la receta						
1	¿Cuándo inicia la dispensación el farmacéutico le solicita su receta médica al momento de iniciar el diálogo?					
2	¿El farmacéutico verifica si su receta cuenta con sus datos como nombre, fecha, diagnóstico etc.?					
3	¿El farmacéutico verifica si su receta cuenta con el sello del médico?					
4	¿El farmacéutico verifica la forma farmacéutica de los medicamentos de su receta?					
5	¿El farmacéutico le indica cuando la receta esta ilegible para poder dispensar?					
DIMENSIÓN 2: Análisis e interpretación						
6	¿El profesional farmacéutico puede interpretar las abreviaturas o la letra del médico prescriptor?					
7	¿La lectura de la receta fue rápida y sin ningún inconveniente?					
8	¿El profesional farmacéutico no recurrió a otro para la lectura y el análisis de la receta?					
9	¿Cuándo no hay el medicamento prescrito el profesional le brinda información de otro medicamento con el mismo principio activo?					
10	¿El profesional indica cuando encuentra medicamento que hace interacción?					
DIMENSIÓN 3: Preparación y selección						
11	¿Cuándo recibe el medicamento se encuentran en condiciones apropiadas de conservación?					
12	¿El profesional es cuidadosa para no equivocarse al momento de seleccionar su medicamento?					
13	¿El profesional farmacéutico le enseña la fecha de vencimiento del producto?					
14	¿El profesional farmacéutico le enseña la concentración del medicamento?					
DIMENSIÓN 4: Entrega de productos e información						
15	¿El profesional farmacéutico le pide verificar la entrega de su medicamento con la boleta impresa?					
16	¿El profesional farmacéutico le indica cómo debe de tomar el medicamento?					
17	¿Cuándo usted recibe información del farmacéutico siente que lo hace con conocimiento y seguridad?					
18	¿Ante alguna duda de parte de usted el farmacéutico resuelve su pregunta?					
19	¿El farmacéutico le indica cómo debe de conservar y mantener los medicamentos de su tratamiento?					
20	¿El profesional farmacéutico le indica como tomar los medicamentos en relación a los alimentos, antes, después o con los alimentos?					

Nota. Cuestionario adaptado del Manual de buenas prácticas de dispensación de Resolución Ministerial N° 013-2009/ /MINSA (2009).

Satisfacción del usuario

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

1	2	3	4	5
Nunca	A veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Items	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles						
1	¿Cuándo ingresa a la botica la instalación se ve iluminada?					
2	¿El profesional que le atendió se encuentra adecuadamente vestido, presentable?					
3	¿Las instalaciones se encuentran limpias y ordenadas?					
4	¿Los equipos de cómputo con los que cuenta la botica le parecen adecuado y rápido?					
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad						
5	¿Usted ha sido atendido en los horarios establecidos en la botica?					
6	¿Cuándo fue atendido lo hicieron sin ningún tipo de prejuicio?					
7	¿Usted ve el interés del farmacéutico en atender todas sus dudas?					
8	¿Cuándo llegó al establecimiento lo atendieron según el orden de la fila?					
9	¿Cuándo usted tuvo algún reclamo la botica tiene algún mecanismo para poder resolverlo?					
10	¿La botica cuenta con servicio preferencial?					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta						
11	¿Cómo le pareció la comunicación con el farmacéutico?					
12	¿El farmacéutico tiene la disponibilidad de atenderlo?					
13	¿La dispensación de sus medicamentos fue corto o en un tiempo adecuado?					
DIMENSIÓN 4: Seguridad						
14	¿El farmacéutico le inspiró confianza al momento de su atención?					
15	¿El profesional farmacéutico se preocupa y es cuidadoso para atenderlo?					
16	¿El farmacéutico absolvió todas sus consultas y dudas al momento de su atención?					
DIMENSIÓN 5: Empatía						
17	¿El farmacéutico se interesa en resolver sus dudas con respecto a su tratamiento?					
18	¿La atención que le brinda el farmacéutico a usted se podría decir que es con amabilidad, respeto y paciencia?					
19	¿Cuándo el farmacéutico le explica sobre su tratamiento se esfuerza utilizando un vocabulario claro para que usted lo entienda?					
20	¿Usted sintió que su servicio fue personalizado por parte del profesional?					

Nota. Datos tomados del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

Anexo 4: Certificado de Validación por Expertos (Variable Independiente)-Experto1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y Validación de la receta							
1	¿Cuándo inicia la dispensación el farmacéutico le solicita su receta médica al momento de iniciar el diálogo?	X		X		X		
2	¿El farmacéutico verifica si su receta cuenta con sus datos como nombre, fecha, diagnostico etc.?	X		X		X		
3	¿El farmacéutico verifica si su receta cuenta con el sello del médico?	X		X		X		
4	¿El farmacéutico verifica la forma farmacéutica de los medicamentos de su receta?	X		X		X		
5	¿El farmacéutico le indica cuando la receta esta ilegible para poder dispensar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Análisis e interpretación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El profesional farmacéutico puede interpretar las abreviaturas o la letra del médico prescriptor?	X		X		X		
7	¿La lectura de la receta fue rápida y sin ningún inconveniente?	X		X		X		
8	¿El profesional farmacéutico no recurrió a otro personal para la lectura y el análisis de la receta?	X		X		X		
9	¿Cuándo no hay el medicamento prescrito el profesional le brinda información de otro medicamento con el mismo principio activo?	X		X		X		
10	¿El profesional indica cuando encuentra medicamento que hace interacción?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Preparación y selección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cuándo recibe el medicamento se encuentran en condiciones apropiadas de conservación?	X		X		X		
12	¿El profesional es cuidadoso para no equivocarse al momento de seleccionar su medicamento?	X		X		X		
13	¿El profesional farmacéutico le enseña la fecha de vencimiento del producto?	X		X		X		
14	¿El profesional farmacéutico le enseña la concentración del medicamento?							
	DIMENSIÓN 4: Entrega de productos e información	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El profesional farmacéutico le pide verificar la entrega de sus medicamentos con la boleta impresa?	X		X		X		

16	¿El profesional farmacéutico le indica cómo debe de tomar el medicamento?	X		X		X		
17	¿Cuándo usted recibe información del farmacéutico siente que lo hace con conocimiento y seguridad?	X		X		X		
18	¿Ante alguna duda de parte de usted el farmacéutico resuelve su pregunta?	X		X		X		
19	¿El farmacéutico le indica cómo debe de conservar y mantener los medicamentos de su tratamiento?	X		X		X		
20	¿El profesional farmacéutico le indica como tomar los medicamentos con relación a los alimentos, antes, después o con los alimentos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin Observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MARAÑON PINTO, NILCHARLIE

DNI: 42925462

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

26 de Setiembre del 2022

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Firma del Experto Informante

Certificado de Validación por Expertos (Variable Dependiente)-Experto1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	¿Cuándo ingresa a la botica la instalación se ve iluminada?	X		X		X		
2	¿El profesional que le atendió se encuentra adecuadamente vestido, presentable?	X		X		X		
3	¿Las instalaciones se encuentran limpias y ordenadas?	X		X		X		
4	¿Los equipos de cómputo con los que cuenta la botica le parecen adecuado y rápido?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Usted ha sido atendido en los horarios establecidos en la botica?	X		X		X		
6	¿Cuándo fue atendido lo hicieron sin ningún tipo de prejuicio?	X		X		X		
7	¿Usted ve el interés del farmacéutico en atenderlo?	X		X		X		
8	¿Cuándo llegó al establecimiento lo atendieron según el orden de la fila?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted tuvo algún reclamo la botica tiene algún mecanismo para poder resolverlo?	X		X		X		
10	¿La botica cuenta con servicio preferencial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo le pareció la comunicación con el farmacéutico?	X		X		X		
12	¿El farmacéutico tiene la disponibilidad de atenderlo?	X		X		X		
13	¿La dispensación de sus medicamentos fue corto o en un tiempo adecuado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El farmacéutico le inspiró confianza al momento de su atención?	X		X		X		
15	¿El profesional farmacéutico se preocupa y es cuidadoso para atenderlo?	X		X		X		

16	¿El farmacéutico absolvió todas sus consultas y dudas al momento de su atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El farmacéutico muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su tratamiento?	X		X		X		
18	¿La atención que le brinda el farmacéutico a usted se podría decir que es con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
19	¿Cuándo el farmacéutico le explica sobre su tratamiento se esfuerza utilizando un vocabulario claro para que usted lo entienda?	X		X		X		
20	¿Usted sintió que su servicio fue personalizado por parte del profesional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin Observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MARAÑÓN PINTO, NILCHARLIE

DNI: 42925462

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

26 de Setiembre del 2022

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MARAÑON PINTO, NIL CHARLIE DNI 42925462	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 24/06/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
MARAÑON PINTO, NIL CHARLIE DNI 42925462	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 05/07/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
MARAÑON PINTO, NIL CHARLIE DNI 42925462	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5: Certificado de Validación por Expertos (Variable Independiente)-Experto 2



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y Validación de la receta							
1	¿Cuándo inicia la dispensación el farmacéutico le solicita su receta médica al momento de iniciar el diálogo?	X		X		X		
2	¿El farmacéutico verifica si su receta cuenta con sus datos como nombre, fecha, diagnostico etc.?	X		X		X		
3	¿El farmacéutico verifico si su receta cuenta con el sello del médico?	X		X		X		
4	¿El farmacéutico verifica la forma farmacéutica de los medicamentos de su receta?	X		X		X		
5	¿El farmacéutico le indica cuando la receta esta ilegible para poder dispensar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Análisis e interpretación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El profesional farmacéutico puede interpretar las abreviaturas o la letra del médico prescriptor?	X		X		X		
7	¿La lectura de la receta fue rápida y sin ningún inconveniente?	X		X		X		
8	¿El profesional farmacéutico no recurrió a otro personal para la lectura y el análisis de la receta?	X		X		X		
9	¿Cuándo no hay el medicamento prescrito el profesional le brinda información de otro medicamento con el mismo principio activo?	X		X		X		
10	¿El profesional indica cuando encuentra medicamento que hace interacción?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Preparación y selección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cuándo recibe el medicamento se encuentran en condiciones apropiadas de conservación?	X		X		X		
12	¿El profesional es cuidadoso para no equivocarse al momento de seleccionar su medicamento?	X		X		X		
13	¿El profesional farmacéutico le enseña la fecha de vencimiento del producto?	X		X		X		
14	¿El profesional farmacéutico le enseña la concentración del medicamento?							

	DIMENSIÓN 4: Entrega de productos e información	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El profesional farmacéutico le pide verificar la entrega de sus medicamentos con la boleta impresa?	X		X		X		
16	¿El profesional farmacéutico le indica cómo debe de tomar el medicamento?	X		X		X		
17	¿Cuándo usted recibe información del farmacéutico siente que lo hace con conocimiento y seguridad?	X		X		X		
18	¿Ante alguna duda de parte de usted el farmacéutico resuelve su pregunta?	X		X		X		
19	¿El farmacéutico le indica cómo debe de conservar y mantener los medicamentos de su tratamiento?	X		X		X		
20	¿El profesional farmacéutico le indica como tomar los medicamentos con relación a los alimentos, antes, después o con los alimentos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin Observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Nicolás Cuya Salvatierra

DNI: 40106636

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

26 de Setiembre del 2022

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto Informante.

Certificado de Validación por Expertos (Variable Dependiente)-Experto 2



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	¿Cuándo ingresa a la botica la instalación se ve iluminada?	X		X		X		
2	¿El profesional que le atendió se encuentra adecuadamente vestido, presentable?	X		X		X		
3	¿Las instalaciones se encuentran limpias y ordenadas?	X		X		X		
4	¿Los equipos de cómputo con los que cuenta la botica le parecen adecuado y rápido?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Usted ha sido atendido en los horarios establecidos en la botica?	X		X		X		
6	¿Cuándo fue atendido lo hicieron sin ningún tipo de prejuicio?	X		X		X		
7	¿Usted ve el interés del farmacéutico en atenderlo?	X		X		X		
8	¿Cuándo llegó al establecimiento lo atendieron según el orden de la fila?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted tuvo algún reclamo la botica tiene algún mecanismo para poder resolverlo?	X		X		X		
10	¿La botica cuenta con servicio preferencial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo le pareció la comunicación con el farmacéutico?	X		X		X		
12	¿El farmacéutico tiene la disponibilidad de atenderlo?	X		X		X		
13	¿La dispensación de sus medicamentos fue corto o en un tiempo adecuado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El farmacéutico le inspiró confianza al momento de su atención?	X		X		X		

15	¿El profesional farmacéutico se preocupa y es cuidadoso para atenderlo?	X		X		X		
16	¿El farmacéutico absolvió todas sus consultas y dudas al momento de su atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El farmacéutico muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su tratamiento?	X		X		X		
18	¿La atención que le brinda el farmacéutico a usted se podría decir que es con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
19	¿Cuándo el farmacéutico le explica sobre su tratamiento se esfuerza utilizando un vocabulario claro para que usted lo entienda?	X		X		X		
20	¿Usted sintió que su servicio fue personalizado por parte del profesional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin Observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Nicolás Cuya Salvatierra

DNI: 40106636

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

26 de Setiembre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CUYA SALVATIERRA, NICOLAS HERBERT DNI 40106636	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 05/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
CUYA SALVATIERRA, NICOLAS HERBERT DNI 40106636	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 31/08/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
CUYA SALVATIERRA, NICOLAS HERBERT DNI 40106636	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 6: Certificado de Validación por Expertos (Variable Independiente)-Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recepción y Validación de la receta							
1	¿Cuándo inicia la dispensación el farmacéutico le solicita su receta médica al momento de iniciar el diálogo?	X		X		X		
2	¿El farmacéutico verifica si su receta cuenta con sus datos como nombre, fecha, diagnostico etc.?	X		X		X		
3	¿El farmacéutico verifica si su receta cuenta con el sello del médico?	X		X		X		
4	¿El farmacéutico verifica la forma farmacéutica de los medicamentos de su receta?	X		X		X		
5	¿El farmacéutico le indica cuando la receta esta ilegible para poder dispensar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Análisis e interpretación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El profesional farmacéutico puede interpretar las abreviaturas o la letra del médico prescriptor?	X		X		X		
7	¿La lectura de la receta fue rápida y sin ningún inconveniente?	X		X		X		
8	¿El profesional farmacéutico no recurrió a otro personal para la lectura y el análisis de la receta?	X		X		X		
9	¿Cuándo no hay el medicamento prescrito el profesional le brinda información de otro medicamento con el mismo principio activo?	X		X		X		
10	¿El profesional indica cuando encuentra medicamento que hace interacción?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Preparación y selección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cuándo recibe el medicamento se encuentran en condiciones apropiadas de conservación?	X		X		X		
12	¿El profesional es cuidadoso para no equivocarse al momento de seleccionar su medicamento?	X		X		X		
13	¿El profesional farmacéutico le enseña la fecha de vencimiento del producto?	X		X		X		
14	¿El profesional farmacéutico le enseña la concentración del medicamento?							

	DIMENSIÓN 4: Entrega de productos e información	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El profesional farmacéutico le pide verificar la entrega de sus medicamentos con la boleta impresa?	X		X		X		
16	¿El profesional farmacéutico le indica cómo debe de tomar el medicamento?	X		X		X		
17	¿Cuándo usted recibe información del farmacéutico siente que lo hace con conocimiento y seguridad?	X		X		X		
18	¿Ante alguna duda de parte de usted el farmacéutico resuelve su pregunta?	X		X		X		
19	¿El farmacéutico le indica cómo debe de conservar y mantener los medicamentos de su tratamiento?	X		X		X		
20	¿El profesional farmacéutico le indica como tomar los medicamentos con relación a los alimentos, antes, después o con los alimentos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin Observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Puris Espinoza María

DNI: 40119537

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

26 de Setiembre del 2022

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Firma del Experto Informante.

Certificado de Validación por Expertos (Variable Dependiente)-Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	¿Cuándo ingresa a la botica la instalación se ve iluminada?	X		X		X		
2	¿El profesional que le atendió se encuentra adecuadamente vestido, presentable?	X		X		X		
3	¿Las instalaciones se encuentran limpias y ordenadas?	X		X		X		
4	¿Los equipos de cómputo con los que cuenta la botica le parecen adecuado y rápido?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Usted ha sido atendido en los horarios establecidos en la botica?	X		X		X		
6	¿Cuándo fue atendido lo hicieron sin ningún tipo de prejuicio?	X		X		X		
7	¿Usted ve el interés del farmacéutico en atenderlo?	X		X		X		
8	¿Cuándo llegó al establecimiento lo atendieron según el orden de la fila?	X		X		X		
9	¿Cuándo usted tuvo algún reclamo la botica tiene algún mecanismo para poder resolverlo?	X		X		X		
10	¿La botica cuenta con servicio preferencial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo le pareció la comunicación con el farmacéutico?	X		X		X		
12	¿El farmacéutico tiene la disponibilidad de atenderlo?	X		X		X		
13	¿La dispensación de sus medicamentos fue corto o en un tiempo adecuado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿El farmacéutico le inspiró confianza al momento de su atención?	X		X		X		

15	¿El profesional farmacéutico se preocupa y es cuidadoso para atenderlo?	X		X		X		
16	¿El farmacéutico absolvió todas sus consultas y dudas al momento de su atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El farmacéutico muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su tratamiento?	X		X		X		
18	¿La atención que le brinda el farmacéutico a usted se podría decir que es con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
19	¿Cuándo el farmacéutico le explica sobre su tratamiento se esfuerza utilizando un vocabulario claro para que usted lo entienda?	X		X		X		
20	¿Usted sintió que su servicio fue personalizado por parte del profesional?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin Observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Puris Espinoza María

DNI: 40119537

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

26 de Setiembre del 2022

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son

Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PURIS ESPINOZA, MARIA ELIZABETH DNI 40119537	BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de diploma: 13/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
PURIS ESPINOZA, MARIA ELIZABETH DNI 40119537	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 17/08/15 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PURIS ESPINOZA, MARIA ELIZABETH DNI 40119537	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 09/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Ecuación de Alfa de Cronbach (α)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

Dónde: k, número de ítems
 $\sum S_i^2$: Varianza de la suma de ítems;
 $\sum S_T^2$: Varianza del total de ítems

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,922	20

De acuerdo al resultado de la prueba de Alfa de Cronbach aplicado a la variable Buenas prácticas de dispensación es $\alpha_1 = 0,922$ y según la escala de ubicación, el resultado se ubica en el rango [0,72 – 0,99], lo que indica que el instrumento es **de excelente confiabilidad** y puede ser aplicado a la muestra en estudio.

Escala para determinar la Confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota. Datos tomados de “Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)” de Chaves y Rodríguez (2018).

Ecuación de Alfa de Cronbach (α)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2} \right)$$

Dónde: k, número de ítems

$\sum S_i^2$: Varianza de la suma de ítems; $\sum S_T^2$: Varianza del total de ítems

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,915	20

De acuerdo al resultado de la prueba de Alfa de Cronbach aplicado a la variable satisfacción del usuario es $\alpha_1 = 0,915$ y según la escala de ubicación, el resultado se ubica en el rango [0,72 – 0,99], lo que indica que el instrumento es **de excelente confiabilidad** y puede ser aplicado a la muestra en estudio.

Escala para determinar la Confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota. Datos tomados de “Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)” de Chaves y Rodríguez (2018).

Anexo 8: Operación del tamaño de la muestra

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

n=Tamaño de muestra buscado

N=Tamaño de la Población o Universo

Z=1.96 (nivel de confianza 95%)

e=0.05 (margen de error)

p=0.5 (Probabilidad de éxito)

q=(1-p)= probabilidad de fracaso

$$n = \frac{(417)*(1.96)^2*(0.5)*(0.5)}{(0.05)^2*(417-1)+(1.96)^2*(0.5)*(0.5)} = 200.203 \approx 200 \text{ usuarios}$$

Anexo 9: Constancia de aplicación de encuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD**

**TITULO: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN BOTICAS PRIVADAS, CALLAO-PERÚ 2022**

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú, 2022

Investigador (a): Ruthy Susana Valdivia Falcón

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario”, cuyo objetivo de la investigación es generar aportes concretos de solución a problemas reales de nuestra comunidad. Esta investigación es desarrollada por el estudiante del programa de posgrado, de la Universidad César Vallejo del campus Virtual y filial los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Boticas IP S.A.C

Describir el impacto del problema de la investigación.

Contribuirá a en ver las deficiencias que podamos tener en la dispensación de medicamentos con lo cual nos llevará a la mejora continua en bienestar de la salud, brindando un mejor servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú, 2022”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de la botica de la institución Boticas IP S.A.C. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria:

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo:

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad:

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es) (Apellidos y Nombres) Valdivia Falcón, Ruthy Susana email rusavaf@hotmail.com y Docente Asesor (Apellidos y Nombres) Chunga Díaz, Tito Orlando.email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

.....

Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.

Lima, 10 de octubre de 2022

Carta P. 1243-2022-UCV-EPG-SP

LICENCIADA
DANIELA MORALES CENTURIÓN
DIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA
BOTICAS IP S.A.C

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VALDIVIA FALCON RUTHY SUSANA**; identificado(a) con DNI/CE N° 80106139 y código de matrícula N° 7002676097; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú, 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



CARTA DE AUTORIZACION

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima 21 de octubre de 2022

MBA. RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA

COORDINADORA GENERAL DE PROGRAMAS DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para informarle que se **AUTORIZA** a Q.F VALDIVIA FALCÓN RUTHY SUSANA; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de su casa de estudios en aplicar el instrumento de su tesis titulada: Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú. 2022, dicho proyecto fue revisado y por consiguiente se dio la aprobación para la realización del trabajo de investigación.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Lima, 21 de octubre del 2022

Daniela Morales Centurión

Dirección Gestión Humana



Anexo 10: Base de datos de VI (Buenas prácticas de dispensación)

VARIABLE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

ITEMS																														
Recepción y validación de la receta								Análisis e interpretación						Preparación y selección						Entrega de productos e información										
Encuestados	1	2	3	4	5	TotalRecep.	Calificación	6	7	8	9	10	TotalAnál.	Calificación	11	12	13	14	TotalPrep.	Calificación	15	16	17	18	19	20	TotalEntr.	SUMA	Calificación	
1	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	4	4	4	4	21	Bueno	5	4	5	5	19	Bueno	5	5	5	5	5	4	29	Bueno	94	Bueno
2	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	4	4	5	21	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	4	5	5	4	5	4	27	Bueno	91	Bueno
3	5	5	5	4	5	24	Bueno	4	4	4	4	4	20	Regular	5	5	5	4	19	Bueno	4	5	4	5	4	4	26	Bueno	89	Bueno
4	4	4	4	4	5	21	Bueno	4	4	4	4	4	20	Regular	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	5	5	4	4	28	Bueno	88	Bueno
5	4	5	4	4	5	22	Bueno	5	4	4	4	4	21	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	5	5	5	29	Bueno	92	Bueno
6	3	5	4	4	5	21	Bueno	5	4	4	4	4	21	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	5	4	5	26	Bueno	88	Bueno
7	4	4	5	5	4	22	Bueno	5	5	4	4	4	22	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	4	4	28	Bueno	92	Bueno
8	4	4	5	5	4	22	Bueno	5	4	4	4	4	21	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	5	5	4	5	28	Bueno	89	Bueno
9	4	5	4	5	4	22	Bueno	5	3	4	5	5	22	Bueno	4	5	3	4	16	Bueno	4	5	5	5	3	5	27	Bueno	87	Bueno
10	4	5	4	4	5	22	Bueno	5	4	4	4	5	22	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	4	5	4	4	4	4	25	Bueno	88	Bueno
11	4	5	5	4	5	23	Bueno	4	3	4	4	3	18	Regular	5	5	3	4	17	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	82	Bueno
12	4	4	4	4	4	20	Regular	4	4	4	4	4	20	Regular	5	5	4	4	18	Bueno	5	4	5	3	4	4	25	Bueno	83	Bueno
13	3	4	4	4	4	19	Regular	4	4	4	4	4	20	Regular	5	4	4	5	18	Bueno	5	4	5	4	3	5	26	Bueno	83	Bueno
14	4	5	4	4	4	21	Bueno	5	4	4	4	5	22	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	5	5	5	5	4	5	29	Bueno	90	Bueno
15	3	4	5	3	4	19	Regular	5	4	5	4	4	22	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	4	5	5	4	5	5	28	Bueno	87	Bueno
16	5	5	5	3	5	23	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	4	4	5	5	28	Bueno	95	Bueno
17	5	5	5	4	5	24	Bueno	4	3	5	4	5	21	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	5	5	5	29	Bueno	94	Bueno
18	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	5	5	4	4	22	Bueno	5	5	3	4	17	Bueno	4	4	4	4	3	5	24	Bueno	88	Bueno
19	5	5	4	3	4	21	Bueno	4	4	5	5	4	22	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	4	3	4	3	4	3	21	Regular	82	Bueno
20	4	4	5	5	5	23	Bueno	3	5	4	5	5	22	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	4	4	4	4	4	5	25	Bueno	87	Bueno
21	4	3	3	4	5	19	Regular	5	5	4	5	3	22	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	4	4	5	5	3	5	26	Bueno	84	Bueno
22	3	3	4	4	3	17	Regular	3	5	4	4	3	19	Regular	4	3	3	3	13	Regular	4	3	5	3	4	5	24	Bueno	73	Regular
23	3	3	5	4	4	19	Regular	4	5	4	4	3	20	Regular	3	3	4	3	13	Regular	3	3	3	3	3	3	18	Regular	70	Regular
24	3	5	4	4	5	21	Bueno	5	3	4	4	3	19	Regular	5	5	5	4	19	Bueno	3	3	5	4	3	4	22	Regular	81	Bueno
25	3	3	4	3	5	18	Regular	4	3	5	3	3	18	Regular	3	3	3	3	12	Regular	3	4	4	3	3	3	20	Regular	68	Regular
26	3	5	5	5	5	23	Bueno	3	4	3	5	4	19	Regular	5	5	4	4	18	Bueno	5	4	5	4	5	5	28	Bueno	88	Bueno
27	4	4	5	5	4	22	Bueno	4	5	5	4	4	22	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno	5	5	4	4	5	4	27	Bueno	89	Bueno
28	3	3	4	2	2	14	Regular	3	3	3	3	4	16	Regular	4	4	3	2	13	Regular	2	2	3	3	3	4	17	Regular	60	Regular
29	3	4	4	2	1	14	Regular	2	4	3	2	2	13	Regular	3	5	2	3	13	Regular	5	5	4	5	4	4	27	Bueno	67	Regular
30	5	5	5	5	5	25	Bueno	3	4	4	5	3	19	Regular	5	4	3	5	17	Bueno	5	5	4	4	3	4	25	Bueno	86	Bueno
31	5	5	5	4	5	24	Bueno	3	3	3	4	4	17	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	5	5	5	4	29	Bueno	86	Bueno
32	2	5	5	5	5	22	Bueno	5	5	5	5	4	24	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	96	Bueno
33	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	100	Bueno
34	3	3	3	3	3	15	Regular	3	3	3	3	3	15	Regular	3	3	3	3	12	Regular	3	3	3	3	3	3	18	Regular	60	Regular
35	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	2	5	5	22	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	4	5	29	Bueno	96	Bueno
36	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	100	Bueno
37	4	4	5	4	4	21	Bueno	4	4	3	5	5	21	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	4	4	5	27	Bueno	89	Bueno

38	5	4	4	5	5	23	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	5	5	5	5	28	Bueno	96	Bueno
39	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	4	2	5	21	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	96	Bueno
40	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	1	4	20	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	95	Bueno
41	4	3	4	4	3	18	Regular	4	3	4	3	2	16	Regular	3	2	3	3	11	Regular	3	3	4	3	4	3	20	Regular	65	Regular
42	3	4	3	4	3	17	Regular	4	4	4	3	3	18	Regular	4	3	3	2	12	Regular	3	3	4	4	4	4	22	Regular	69	Regular
43	4	3	3	3	2	15	Regular	3	3	2	3	3	14	Regular	3	4	3	4	14	Regular	3	4	3	4	3	4	21	Regular	64	Regular
44	5	5	5	4	3	22	Bueno	3	5	3	4	4	19	Regular	4	3	3	4	14	Regular	3	4	2	4	3	3	19	Regular	74	Regular
45	3	2	3	3	4	15	Regular	2	4	2	3	4	15	Regular	4	4	3	1	12	Regular	4	4	4	4	2	4	22	Regular	64	Regular
46	3	4	3	4	3	17	Regular	3	4	3	4	3	17	Regular	4	3	4	3	14	Regular	3	3	4	4	4	3	21	Regular	69	Regular
47	2	4	3	4	3	16	Regular	4	4	4	3	4	19	Regular	5	5	3	4	17	Bueno	4	4	3	4	3	5	23	Regular	75	Regular
48	2	4	2	4	3	15	Regular	3	4	3	4	4	18	Regular	5	5	4	3	17	Bueno	4	4	3	4	2	5	22	Regular	72	Regular
49	2	4	3	4	2	15	Regular	3	3	4	3	3	16	Regular	4	4	2	2	12	Regular	3	4	3	4	3	4	21	Regular	64	Regular
50	2	3	2	2	1	10	Malo	4	2	1	2	3	12	Malo	5	4	3	2	14	Regular	4	5	2	4	2	4	21	Regular	57	Regular
51	3	4	3	4	4	18	Regular	4	4	4	3	2	17	Regular	4	4	2	3	13	Regular	4	4	4	3	2	5	22	Regular	70	Regular
52	3	3	2	4	3	15	Regular	4	4	4	3	3	18	Regular	5	4	2	2	13	Regular	4	4	3	4	3	5	23	Regular	69	Regular
53	3	3	2	4	3	15	Regular	4	4	4	2	3	17	Regular	5	5	3	3	16	Bueno	4	4	3	3	2	5	21	Regular	69	Regular
54	3	4	2	4	3	16	Regular	4	4	2	4	3	17	Regular	5	5	2	2	14	Regular	4	4	3	3	2	5	21	Regular	68	Regular
55	4	3	4	4	4	19	Regular	4	3	3	4	3	17	Regular	5	5	4	3	17	Bueno	4	4	4	3	4	5	24	Bueno	77	Bueno
56	5	4	2	5	3	19	Regular	4	4	2	3	2	15	Regular	5	5	2	3	15	Regular	4	4	4	4	2	5	23	Regular	72	Regular
57	4	4	2	4	3	17	Regular	4	4	2	4	4	18	Regular	5	4	4	3	16	Bueno	3	4	5	5	3	4	24	Bueno	75	Regular
58	3	3	3	5	5	19	Regular	3	3	2	4	3	15	Regular	4	5	2	3	14	Regular	4	3	4	4	2	5	22	Regular	70	Regular
59	4	3	2	5	4	18	Regular	4	4	2	4	5	19	Regular	5	4	2	3	14	Regular	4	4	4	3	4	4	23	Regular	74	Regular
60	4	3	4	3	2	16	Regular	4	4	4	3	4	19	Regular	5	5	3	4	17	Bueno	4	4	4	3	4	5	24	Bueno	76	Bueno
61	4	2	3	4	3	16	Regular	4	4	3	4	3	18	Regular	5	5	2	3	15	Regular	3	4	4	3	3	5	22	Regular	71	Regular
62	3	2	4	5	2	16	Regular	4	4	2	4	2	16	Regular	4	4	2	2	12	Regular	3	4	4	3	4	5	23	Regular	67	Regular
63	4	2	3	4	2	15	Regular	4	4	1	4	4	17	Regular	5	4	4	3	16	Bueno	4	4	4	4	2	4	22	Regular	70	Regular
64	4	4	3	4	4	19	Regular	4	4	1	4	5	18	Regular	4	5	2	4	15	Regular	4	4	4	3	4	5	24	Bueno	76	Bueno
65	4	3	4	4	4	19	Regular	4	4	2	4	3	17	Regular	5	5	3	2	15	Regular	4	4	4	3	4	5	24	Bueno	75	Regular
66	2	2	2	2	3	11	Malo	2	2	2	2	3	11	Malo	3	2	1	3	9	Malo	3	2	2	2	2	3	14	Malo	45	Malo
67	2	2	3	2	3	12	Malo	2	3	2	3	2	12	Malo	2	3	3	2	10	Regular	2	3	2	3	3	2	15	Regular	49	Regular
68	4	4	4	3	2	17	Regular	4	2	3	2	3	14	Regular	4	3	3	1	11	Regular	2	3	2	2	2	2	13	Malo	55	Regular
69	3	2	2	2	3	12	Malo	2	3	2	3	2	12	Malo	3	4	3	4	14	Regular	4	3	4	3	3	3	20	Regular	58	Regular
70	3	2	3	2	2	12	Malo	2	3	4	3	2	14	Regular	3	2	3	2	10	Regular	2	3	4	4	4	3	20	Regular	56	Regular
71	2	3	2	3	2	12	Malo	3	2	3	2	2	12	Malo	2	2	2	1	7	Malo	1	3	2	2	2	1	11	Malo	42	Malo
72	4	2	3	3	3	15	Regular	3	3	2	1	2	11	Malo	2	3	3	2	10	Regular	2	3	2	3	3	4	17	Regular	53	Regular
73	4	2	3	5	3	17	Regular	4	3	5	5	4	21	Bueno	4	3	3	5	15	Regular	4	3	3	2	4	4	20	Regular	73	Regular
74	4	4	4	2	3	17	Regular	4	4	4	4	3	19	Regular	4	2	5	3	14	Regular	1	3	1	4	3	4	16	Regular	66	Regular
75	5	2	3	1	4	15	Regular	5	2	4	3	1	15	Regular	4	2	4	2	12	Regular	4	3	2	4	5	3	21	Regular	63	Regular
76	4	3	2	4	5	18	Regular	2	4	3	5	3	17	Regular	3	2	4	5	14	Regular	5	3	4	2	4	3	21	Regular	70	Regular
77	3	4	5	3	2	17	Regular	3	2	4	3	5	17	Regular	1	4	3	4	12	Regular	4	3	3	4	4	5	23	Regular	69	Regular
78	3	4	3	4	3	17	Regular	4	4	4	4	4	20	Regular	3	3	3	4	13	Regular	3	4	3	4	4	4	22	Regular	72	Regular
79	3	4	3	4	2	16	Regular	4	3	4	5	2	18	Regular	5	5	4	3	17	Bueno	5	3	4	4	4	3	23	Regular	74	Regular
80	3	4	3	4	5	19	Regular	3	5	4	3	4	19	Regular	3	4	4	3	14	Regular	4	3	5	3	4	3	22	Regular	74	Regular
81	4	2	4	3	3	16	Regular	4	4	4	3	4	19	Regular	3	4	3	5	15	Regular	2	4	4	3	4	5	22	Regular	72	Regular
82	4	3	4	5	3	19	Regular	4	3	4	5	3	19	Regular	4	3	4	4	15	Regular	1	4	3	2	3	3	16	Regular	69	Regular

83	4	2	3	4	3	16	Regular	4	5	4	4	4	21	Bueno	3	4	4	5	16	Bueno	4	5	4	4	4	3	24	Bueno	77	Bueno	
84	3	4	5	4	4	20	Regular	5	4	3	4	3	19	Regular	4	2	4	3	13	Regular	2	3	4	4	3	4	20	Regular	72	Regular	
85	3	3	4	4	3	17	Regular	3	3	4	3	3	16	Regular	3	3	4	3	13	Regular	3	4	3	4	3	3	20	Regular	66	Regular	
86	3	3	4	3	3	16	Regular	3	4	3	4	3	17	Regular	4	3	4	3	14	Regular	3	4	3	3	3	3	19	Regular	66	Regular	
87	4	3	3	4	3	17	Regular	4	3	4	3	4	18	Regular	3	4	3	4	14	Regular	3	4	3	3	4	3	20	Regular	69	Regular	
88	4	3	4	2	3	16	Regular	2	3	4	3	3	15	Regular	3	4	3	3	13	Regular	4	3	4	3	3	4	21	Regular	65	Regular	
89	4	4	4	3	3	18	Regular	3	4	3	4	3	17	Regular	3	3	4	3	13	Regular	3	4	4	4	3	3	21	Regular	69	Regular	
90	3	3	3	3	4	16	Regular	4	4	4	3	4	19	Regular	3	2	2	3	10	Regular	3	4	3	3	2	2	17	Regular	62	Regular	
91	4	4	3	3	4	18	Regular	4	3	4	4	3	18	Regular	2	3	2	3	10	Regular	3	2	2	2	4	3	16	Regular	62	Regular	
92	2	2	3	3	2	12	Malo	2	3	2	3	2	12	Malo	3	3	2	3	11	Regular	2	3	2	2	4	3	4	18	Regular	53	Regular
93	2	3	2	3	3	13	Regular	3	3	4	3	3	16	Regular	3	4	3	4	14	Regular	3	4	3	4	3	3	20	Regular	63	Regular	
94	4	3	3	4	3	17	Regular	3	3	4	3	2	15	Regular	3	4	3	3	13	Regular	3	3	4	3	4	3	20	Regular	65	Regular	
95	5	4	4	4	5	22	Bueno	4	4	4	4	4	20	Regular	4	5	4	5	18	Bueno	5	5	4	4	5	5	28	Bueno	88	Bueno	
96	4	5	4	4	2	19	Regular	4	5	4	4	4	21	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	4	5	4	4	5	5	27	Bueno	86	Bueno	
97	4	4	4	4	4	20	Regular	2	3	3	3	3	14	Regular	3	4	3	3	13	Regular	3	3	3	3	4	4	20	Regular	67	Regular	
98	4	5	4	5	4	22	Bueno	4	5	4	5	4	22	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	4	4	3	2	22	Regular	84	Bueno	
99	4	5	4	5	5	23	Bueno	4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	5	4	4	4	5	5	27	Bueno	91	Bueno	
100	4	4	4	4	5	21	Bueno	4	5	5	5	5	24	Bueno	3	4	4	4	15	Regular	4	4	4	4	5	5	26	Bueno	86	Bueno	
101	2	3	4	3	4	16	Regular	2	4	3	4	4	17	Regular	5	4	4	4	17	Bueno	4	4	3	4	3	2	20	Regular	70	Regular	
102	4	4	5	4	5	22	Bueno	3	3	4	3	2	15	Regular	2	3	3	3	11	Regular	4	5	4	4	4	4	4	25	Bueno	73	Regular
103	3	4	3	4	3	17	Regular	2	3	4	3	4	16	Regular	3	3	4	2	12	Regular	3	5	4	4	4	4	3	23	Regular	68	Regular
104	3	4	3	4	3	17	Regular	3	4	3	2	2	14	Regular	5	4	4	2	15	Regular	3	4	4	3	3	3	20	Regular	66	Regular	
105	4	4	4	5	5	22	Bueno	4	5	4	4	4	21	Bueno	3	4	4	3	14	Regular	4	3	4	3	2	3	19	Regular	76	Bueno	
106	3	4	5	3	4	19	Regular	3	3	3	4	2	15	Regular	2	4	4	4	14	Regular	2	3	2	4	3	2	16	Regular	64	Regular	
107	4	4	4	5	5	22	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	4	5	4	4	5	5	27	Bueno	93	Bueno	
108	4	5	4	5	4	22	Bueno	4	4	4	4	4	20	Regular	3	4	3	4	14	Regular	3	4	3	4	4	4	4	22	Regular	78	Bueno
109	4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	4	5	4	22	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	4	4	4	4	4	25	Bueno	88	Bueno
110	4	5	5	4	5	23	Bueno	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	4	4	4	5	5	4	26	Bueno	92	Bueno	
111	5	5	4	5	5	24	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	5	4	4	5	5	5	28	Bueno	94	Bueno	
112	4	4	5	5	5	23	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	5	4	4	5	5	5	28	Bueno	94	Bueno	
113	4	5	4	5	5	23	Bueno	5	5	4	4	5	23	Bueno	4	5	5	4	18	Bueno	4	4	4	5	5	5	27	Bueno	91	Bueno	
114	5	4	5	4	5	23	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	5	5	4	4	3	3	24	Bueno	90	Bueno	
115	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	4	4	4	5	21	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	89	Bueno	
116	3	3	4	3	3	16	Regular	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	87	Bueno	
117	3	4	1	3	2	13	Regular	3	2	3	2	5	15	Regular	2	3	3	4	12	Regular	4	4	3	3	2	2	18	Regular	58	Regular	
118	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	4	5	5	5	23	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	91	Bueno
119	4	4	4	4	4	20	Regular	4	4	4	4	4	20	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	4	4	4	4	4	26	Bueno	86	Bueno
120	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	4	5	4	5	23	Bueno	5	5	4	3	17	Bueno	3	3	4	5	4	4	23	Regular	88	Bueno	
121	3	3	5	5	5	21	Bueno	3	3	3	3	3	15	Regular	2	4	4	3	13	Regular	4	4	4	3	3	2	20	Regular	69	Regular	
122	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	4	4	4	4	20	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	5	5	5	27	Bueno	91	Bueno	
123	4	5	5	5	5	24	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	5	5	5	5	5	29	Bueno	94	Bueno	
124	4	4	3	3	4	18	Regular	5	4	4	2	3	18	Regular	3	4	3	4	14	Regular	3	4	4	3	3	3	20	Regular	70	Regular	
125	4	4	4	5	5	22	Bueno	4	4	5	5	4	22	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	5	5	26	Bueno	86	Bueno	
126	4	4	4	4	4	20	Regular	4	4	4	4	4	20	Regular	5	5	5	4	19	Bueno	4	4	5	4	3	5	25	Bueno	84	Bueno	
127	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	5	4	4	21	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	4	4	5	5	4	4	26	Bueno	91	Bueno	

128	4	4	3	3	5	19	Regular	4	5	4	5	4	22	Bueno	5	4	5	5	19	Bueno	5	4	4	4	5	5	27	Bueno	87	Bueno
129	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	4	4	5	5	22	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	86	Bueno
130	4	5	5	5	5	24	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	89	Bueno
131	4	5	4	5	5	23	Bueno	4	5	4	4	4	21	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	5	4	4	4	4	4	25	Bueno	88	Bueno
132	3	3	4	4	4	18	Regular	3	4	4	4	4	19	Regular	3	4	4	4	15	Regular	3	4	3	3	3	4	20	Regular	72	Regular
133	4	4	4	4	4	20	Regular	4	2	3	3	3	15	Regular	4	5	5	5	19	Bueno	5	4	4	4	4	4	25	Bueno	79	Bueno
134	4	5	4	4	4	21	Bueno	4	5	5	5	5	24	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	4	5	5	5	5	5	29	Bueno	93	Bueno
135	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	5	5	4	5	23	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	4	4	4	4	25	Bueno	92	Bueno
136	5	5	4	3	4	21	Bueno	5	5	4	4	4	22	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	4	5	4	4	4	4	25	Bueno	85	Bueno
137	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	5	4	4	4	21	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	5	4	4	4	26	Bueno	90	Bueno
138	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	5	4	5	5	28	Bueno	94	Bueno
139	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	5	5	4	5	23	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	5	5	5	4	4	5	28	Bueno	94	Bueno
140	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	5	5	4	5	23	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	5	4	4	5	28	Bueno	92	Bueno
141	4	5	4	5	4	22	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	3	4	15	Regular	4	5	3	3	4	5	24	Bueno	86	Bueno
142	5	3	4	4	4	20	Regular	5	4	4	5	5	23	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	5	4	5	5	4	4	27	Bueno	87	Bueno
143	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	5	5	4	4	22	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	5	4	5	4	5	5	28	Bueno	93	Bueno
144	5	4	4	5	5	23	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	4	5	5	5	4	4	27	Bueno	92	Bueno
145	5	5	4	4	4	22	Bueno	3	4	4	5	5	21	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	4	4	5	4	3	3	23	Regular	84	Bueno
146	5	4	5	5	5	24	Bueno	5	5	5	4	4	23	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	4	5	5	5	28	Bueno	93	Bueno
147	5	4	5	4	4	22	Bueno	4	4	4	4	4	20	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	4	4	5	27	Bueno	89	Bueno
148	5	5	5	4	5	24	Bueno	4	4	3	5	4	20	Regular	4	5	3	4	16	Bueno	5	4	3	4	5	4	25	Bueno	85	Bueno
149	5	5	5	5	5	25	Bueno	4	5	4	3	4	20	Regular	4	5	5	5	19	Bueno	3	4	2	4	4	3	20	Regular	84	Bueno
150	4	2	2	3	1	12	Malo	1	4	2	5	4	16	Regular	5	4	1	3	13	Regular	5	5	5	4	2	4	25	Bueno	66	Regular
151	5	4	5	5	5	24	Bueno	4	4	3	3	4	18	Regular	4	3	2	3	12	Regular	5	4	4	5	5	4	27	Bueno	81	Bueno
152	2	3	4	2	2	13	Regular	3	3	4	4	2	16	Regular	3	4	1	2	10	Regular	1	4	4	5	2	5	21	Regular	60	Regular
153	3	2	4	3	2	14	Regular	4	4	1	5	5	19	Regular	5	5	1	3	14	Regular	2	4	4	4	2	4	20	Regular	67	Regular
154	5	5	5	4	5	24	Bueno	4	4	4	5	5	22	Bueno	5	5	3	3	16	Bueno	5	5	5	4	4	5	28	Bueno	90	Bueno
155	3	2	4	5	1	15	Regular	4	3	2	5	4	18	Regular	5	5	1	3	14	Regular	4	5	5	5	3	5	27	Bueno	74	Regular
156	2	4	5	4	4	19	Regular	5	3	5	3	5	21	Bueno	3	4	3	4	14	Regular	4	4	4	5	5	5	27	Bueno	81	Bueno
157	2	5	5	5	5	22	Bueno	4	5	5	4	4	22	Bueno	2	3	2	2	9	Malo	2	4	4	5	5	5	25	Bueno	78	Bueno
158	4	4	4	4	4	20	Regular	3	5	3	4	4	19	Regular	4	3	3	5	15	Regular	4	2	2	4	4	2	18	Regular	72	Regular
159	4	5	4	3	4	20	Regular	4	4	5	4	3	20	Regular	5	2	3	2	12	Regular	2	3	5	4	4	3	21	Regular	73	Regular
160	5	4	4	3	3	19	Regular	3	3	3	4	5	18	Regular	5	4	5	5	19	Bueno	4	5	5	5	5	5	29	Bueno	85	Bueno
161	5	4	3	2	1	15	Regular	1	2	1	2	2	8	Malo	3	4	4	4	15	Regular	4	3	2	2	3	3	17	Regular	55	Regular
162	5	4	5	5	5	24	Bueno	4	4	5	5	5	23	Bueno	3	3	4	4	14	Regular	4	2	3	4	4	4	21	Regular	82	Bueno
163	4	3	4	4	4	19	Regular	4	4	4	3	3	18	Regular	3	4	4	5	16	Bueno	4	5	5	4	5	5	28	Bueno	81	Bueno
164	4	4	4	3	5	20	Regular	4	4	5	5	5	23	Bueno	5	4	3	2	14	Regular	2	4	3	2	4	5	20	Regular	77	Bueno
165	4	4	4	5	5	22	Bueno	5	5	4	4	4	22	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	2	2	3	3	1	1	12	Malo	73	Regular
166	3	4	4	3	5	19	Regular	3	3	4	5	5	20	Regular	4	4	5	5	18	Bueno	3	4	3	2	3	2	17	Regular	74	Regular
167	5	4	5	4	5	23	Bueno	4	5	4	4	5	22	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	5	5	4	3	26	Bueno	89	Bueno
168	3	2	4	3	4	16	Regular	4	5	3	2	3	17	Regular	2	4	5	3	14	Regular	2	5	5	4	3	3	22	Regular	69	Regular
169	4	3	2	3	3	15	Regular	5	3	5	2	4	19	Regular	4	5	5	5	19	Bueno	3	4	3	5	5	5	25	Bueno	78	Bueno
170	2	3	4	4	3	16	Regular	3	4	3	5	4	19	Regular	3	5	5	3	16	Bueno	3	3	4	4	2	3	19	Regular	70	Regular
171	3	3	3	3	2	14	Regular	2	3	3	4	3	15	Regular	3	3	1	2	9	Malo	3	3	3	3	3	3	18	Regular	56	Regular
172	5	5	5	5	4	24	Bueno	5	4	5	5	5	24	Bueno	5	4	5	5	19	Bueno	5	4	4	4	3	3	23	Regular	90	Bueno

173	3	3	2	3	3	14	Regular	2	3	4	5	3	17	Regular	3	3	4	4	14	Regular	3	4	5	4	3	5	24	Bueno	69	Regular
174	2	3	4	3	4	16	Regular	3	4	3	5	5	20	Regular	3	5	4	3	15	Regular	3	4	4	4	3	2	20	Regular	71	Regular
175	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	1	5	5	5	5	26	Bueno	96	Bueno
176	4	3	3	2	5	17	Regular	5	4	4	3	4	20	Regular	5	4	5	5	19	Bueno	4	3	3	4	4	4	22	Regular	78	Bueno
177	4	5	5	5	5	24	Bueno	4	4	3	3	4	18	Regular	4	4	3	3	14	Regular	5	4	4	5	5	5	28	Bueno	84	Bueno
178	4	5	3	2	4	18	Regular	5	2	3	4	2	16	Regular	4	5	5	4	18	Bueno	4	3	4	4	3	5	23	Regular	75	Regular
179	4	4	3	3	3	17	Regular	4	4	4	4	5	21	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	88	Bueno
180	4	3	3	4	4	18	Regular	5	4	4	5	5	23	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	4	3	4	4	5	5	25	Bueno	85	Bueno
181	5	4	3	2	3	17	Regular	4	3	3	4	4	18	Regular	4	5	5	4	18	Bueno	5	4	4	5	4	4	26	Bueno	79	Bueno
182	5	4	5	4	5	23	Bueno	5	4	5	4	5	23	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	5	5	5	4	4	4	27	Bueno	90	Bueno
183	4	4	3	3	3	17	Regular	5	4	4	4	4	21	Bueno	4	3	2	5	14	Regular	3	3	4	4	4	4	22	Regular	74	Regular
184	4	5	4	3	4	20	Regular	5	4	4	5	4	22	Bueno	4	3	3	2	12	Regular	5	5	5	4	4	3	26	Bueno	80	Bueno
185	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	100	Bueno
186	4	5	5	5	3	22	Bueno	4	5	5	5	4	23	Bueno	4	5	4	3	16	Bueno	3	2	4	5	4	4	22	Regular	83	Bueno
187	3	3	4	3	2	15	Regular	5	4	1	4	2	16	Regular	5	5	5	4	19	Bueno	3	5	4	4	5	5	26	Bueno	76	Bueno
188	3	3	4	3	2	15	Regular	5	4	1	4	2	16	Regular	5	5	5	4	19	Bueno	3	5	4	4	5	5	26	Bueno	76	Bueno
189	4	5	4	5	4	22	Bueno	4	5	4	5	5	23	Bueno	3	4	4	4	15	Regular	4	5	5	4	4	4	26	Bueno	86	Bueno
190	4	5	3	5	4	21	Bueno	5	4	3	4	5	21	Bueno	4	3	2	4	13	Regular	3	3	4	2	2	4	18	Regular	73	Regular
191	1	5	1	5	4	16	Regular	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	3	5	5	18	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	89	Bueno
192	4	4	4	3	3	18	Regular	4	4	4	4	4	20	Regular	4	3	3	3	13	Regular	4	4	4	4	3	3	22	Regular	73	Regular
193	5	4	4	5	4	22	Bueno	4	4	4	3	3	18	Regular	3	4	4	4	15	Regular	3	3	3	4	4	4	21	Regular	76	Bueno
194	4	5	5	5	4	23	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	3	5	4	3	5	24	Bueno	92	Bueno
195	3	4	5	5	4	21	Bueno	4	3	5	5	4	21	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	4	5	5	28	Bueno	90	Bueno
196	4	4	5	5	3	21	Bueno	5	2	2	5	4	18	Regular	4	4	5	4	17	Bueno	4	4	4	4	4	5	25	Bueno	81	Bueno
197	3	3	4	5	5	20	Regular	5	5	5	1	5	21	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	5	5	5	5	4	5	29	Bueno	89	Bueno
198	1	1	1	1	1	5	Malo	2	3	4	1	3	13	Regular	4	4	1	2	11	Regular	4	4	3	4	3	4	22	Regular	51	Regular
199	5	3	5	5	1	19	Regular	5	5	5	4	4	23	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	5	4	4	4	5	5	27	Bueno	87	Bueno
200	4	4	5	4	1	18	Regular	5	5	4	5	4	23	Bueno	5	5	3	4	17	Bueno	3	3	4	4	3	4	21	Regular	79	Bueno

Anexo 11: Base de datos de VD (Satisfacción del usuario)

VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

ITEMS																																
Elementos tangibles							Confiabilidad							Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatia					SU	MA		
Encue	1	2	3	4	TotalEl.		5	6	7	8	9	10	TotalConf		11	12	13	TotalCap.		14	15	16	TotalSeg.		17	18	##	20	TotalEmp.		SU	MA
1	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	4	4	4	4	26	Bueno	5	4	5	14	Bueno	4	5	5	14	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	93	Satisfecho
2	5	5	5	5	20	Bueno	5	4	4	4	4	5	26	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	5	4	18	Bueno	91	Satisfecho
3	5	5	5	4	19	Bueno	5	4	4	4	4	4	25	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	4	5	13	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	89	Satisfecho
4	4	4	4	4	16	Bueno	5	4	4	4	4	4	25	Bueno	5	5	4	14	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	88	Satisfecho
5	4	5	4	4	17	Bueno	5	5	4	4	4	4	26	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	91	Satisfecho
6	3	5	4	4	16	Bueno	5	4	4	4	4	4	25	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	87	Satisfecho
7	4	4	4	5	17	Bueno	4	5	5	4	4	4	26	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	90	Satisfecho
8	4	4	4	5	17	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	4	5	4	13	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	87	Satisfecho
9	4	5	4	5	18	Bueno	4	4	3	4	5	5	25	Bueno	4	4	3	11	Regular	4	4	5	13	Bueno	5	5	3	5	18	Bueno	85	Satisfecho
10	4	5	4	4	17	Bueno	5	4	4	4	4	5	26	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	4	5	13	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	87	Satisfecho
11	4	5	5	4	18	Bueno	5	4	3	4	4	3	23	Regular	5	5	3	13	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	82	Satisfecho
12	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	5	4	13	Bueno	5	3	4	4	16	Bueno	83	Satisfecho
13	3	4	4	4	15	Regular	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	5	4	4	13	Bueno	5	5	4	14	Bueno	5	4	3	5	17	Bueno	83	Satisfecho
14	4	5	4	4	17	Bueno	4	5	4	4	4	5	26	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	5	5	14	Bueno	5	5	4	5	19	Bueno	90	Satisfecho
15	3	4	5	3	15	Regular	4	5	4	5	4	4	26	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	5	5	19	Bueno	87	Satisfecho
16	5	5	4	3	17	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	5	5	4	14	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	94	Satisfecho
17	5	5	4	4	18	Bueno	5	4	3	4	4	5	25	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	92	Satisfecho
18	5	5	4	5	19	Bueno	5	4	5	5	4	4	27	Bueno	5	5	3	13	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	3	5	16	Bueno	87	Satisfecho
19	5	5	4	3	17	Bueno	4	4	4	5	5	4	26	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	4	3	11	Regular	4	3	4	3	14	Regular	82	Satisfecho
20	4	4	5	5	18	Bueno	5	3	5	4	5	5	27	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	5	17	Bueno	87	Satisfecho
21	4	3	3	4	14	Regular	5	5	5	4	5	3	27	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	3	5	18	Bueno	84	Satisfecho
22	3	3	4	4	14	Regular	3	3	5	4	4	3	22	Regular	4	3	3	10	Regular	3	4	3	10	Regular	5	3	4	5	17	Bueno	73	Algo satisfecho

23	3	3	5	4	15	Regular	4	4	5	4	4	3	24	Bueno	3	3	4	10	Regular	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	12	Regular	70	Algo satisfecho
24	3	5	4	4	16	Bueno	5	5	3	4	4	3	24	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	3	3	10	Regular	5	4	3	4	16	Bueno	81	Satisfecho
25	3	3	4	3	13	Regular	5	4	3	5	3	3	23	Regular	3	3	3	9	Regular	3	3	4	10	Regular	4	3	3	3	13	Regular	68	Algo satisfecho
26	3	4	2	3	12	Regular	3	4	4	4	4	5	24	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	82	Satisfecho
27	5	4	4	5	18	Bueno	5	4	4	4	3	4	24	Bueno	4	3	5	12	Regular	3	4	5	12	Regular	5	4	5	4	18	Bueno	84	Satisfecho
28	2	2	2	2	8	Malo	2	2	2	2	2	2	12	Malo	3	3	3	9	Regular	3	3	2	8	Regular	2	2	2	3	9	Malo	46	Insatisfecho
29	5	4	3	3	15	Regular	3	3	3	4	4	4	21	Regular	5	5	5	15	Bueno	2	3	3	8	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	79	Satisfecho
30	5	5	4	4	18	Bueno	5	4	5	5	5	4	28	Bueno	4	5	5	14	Bueno	5	4	3	12	Regular	5	4	4	3	16	Bueno	88	Satisfecho
31	3	2	3	4	12	Regular	4	4	4	3	3	3	21	Regular	3	3	2	8	Regular	4	3	3	10	Regular	5	4	3	5	17	Bueno	68	Algo satisfecho
32	5	5	5	5	20	Bueno	5	1	5	5	5	5	26	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	96	Satisfecho
33	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	1	26	Bueno	5	5	3	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	94	Satisfecho
34	4	4	4	4	16	Bueno	3	3	3	3	4	4	20	Regular	3	3	3	9	Regular	3	3	3	9	Regular	3	3	3	3	12	Regular	66	Algo satisfecho
35	5	5	5	5	20	Bueno	5	1	5	5	4	1	21	Regular	5	5	3	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	89	Satisfecho
36	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	1	26	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	96	Satisfecho
37	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	4	4	4	4	26	Bueno	4	4	3	11	Regular	4	4	4	12	Regular	5	5	5	4	19	Bueno	88	Satisfecho
38	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	96	Satisfecho
39	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	1	26	Bueno	5	5	3	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	94	Satisfecho
40	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	100	Satisfecho
41	3	4	3	3	13	Regular	4	3	4	3	4	3	21	Regular	3	4	3	10	Regular	3	3	3	9	Regular	2	3	3	3	11	Regular	64	Algo satisfecho
42	3	4	4	3	14	Regular	3	4	3	4	3	4	21	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	3	10	Regular	2	3	3	3	11	Regular	66	Algo satisfecho
43	4	3	4	3	14	Regular	4	3	4	3	4	3	21	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	3	11	Regular	4	3	4	4	15	Regular	72	Algo satisfecho
44	5	3	4	3	15	Regular	3	4	5	3	4	3	22	Regular	4	3	2	9	Regular	4	3	3	10	Regular	2	3	3	3	11	Regular	67	Algo satisfecho
45	3	3	4	2	12	Regular	4	4	1	4	3	5	21	Regular	4	5	3	12	Regular	5	3	3	11	Regular	4	5	4	4	17	Bueno	73	Algo satisfecho
46	3	4	4	3	14	Regular	4	3	4	3	4	3	21	Regular	4	3	4	11	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	3	4	14	Regular	70	Algo satisfecho
47	5	4	4	2	15	Regular	4	2	4	4	4	4	22	Regular	4	4	4	12	Regular	4	3	3	10	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	75	Algo satisfecho

48	4	4	4	2	14	Regular	4	2	4	4	4	2	20	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	3	4	15	Regular	71	Algo satisfecho
49	4	4	4	2	14	Regular	4	2	4	5	4	3	22	Regular	3	4	4	11	Regular	4	3	4	11	Regular	4	4	3	3	14	Regular	72	Algo satisfecho
50	4	4	3	2	13	Regular	4	2	4	5	3	4	22	Regular	3	4	3	10	Regular	4	3	4	11	Regular	4	4	4	3	15	Regular	71	Algo satisfecho
51	3	4	3	4	14	Regular	4	4	4	4	3	2	21	Regular	4	4	2	10	Regular	3	4	4	11	Regular	4	3	2	5	14	Regular	70	Algo satisfecho
52	5	5	5	2	17	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	4	3	4	11	Regular	4	4	3	11	Regular	3	4	4	4	15	Regular	78	Satisfecho
53	5	5	5	2	17	Bueno	5	3	4	5	4	3	24	Bueno	3	4	3	10	Regular	4	3	2	9	Regular	4	4	3	3	14	Regular	74	Algo satisfecho
54	5	5	4	2	16	Bueno	4	3	4	5	4	3	23	Regular	4	4	4	12	Regular	4	3	3	10	Regular	4	4	3	3	14	Regular	75	Algo satisfecho
55	5	5	5	3	18	Bueno	5	2	4	5	3	4	23	Regular	4	4	4	12	Regular	4	5	5	14	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	84	Satisfecho
56	5	5	5	4	19	Bueno	4	3	4	5	4	3	23	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	4	12	Regular	4	4	3	4	15	Regular	80	Satisfecho
57	4	4	4	3	15	Regular	5	5	3	4	4	4	25	Bueno	4	5	4	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	5	5	4	18	Bueno	86	Satisfecho
58	5	5	4	3	17	Bueno	3	3	4	5	3	4	22	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	4	2	14	Regular	75	Algo satisfecho
59	5	4	3	4	16	Bueno	3	3	4	4	3	2	19	Regular	4	3	3	10	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	3	4	15	Regular	71	Algo satisfecho
60	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	2	5	3	3	23	Regular	3	4	3	10	Regular	4	3	3	10	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	75	Algo satisfecho
61	4	4	4	4	16	Bueno	5	4	4	4	3	2	22	Regular	4	3	3	10	Regular	4	4	4	12	Regular	4	5	4	3	16	Bueno	76	Satisfecho
62	3	4	4	3	14	Regular	4	3	4	4	3	4	22	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	4	2	14	Regular	72	Algo satisfecho
63	4	4	4	4	16	Bueno	3	3	4	5	3	2	20	Regular	4	3	4	11	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	4	3	15	Regular	73	Algo satisfecho
64	4	4	4	3	15	Regular	5	3	4	5	3	2	22	Regular	4	3	3	10	Regular	4	3	4	11	Regular	4	4	3	4	15	Regular	73	Algo satisfecho
65	5	4	3	3	15	Regular	3	2	4	4	3	2	18	Regular	4	3	3	10	Regular	5	3	4	12	Regular	4	4	4	3	15	Regular	70	Algo satisfecho
66	2	2	2	3	9	Malo	3	3	2	2	2	2	14	Malo	2	3	2	7	Malo	2	3	2	7	Malo	2	3	3	2	10	Regular	47	Insatisfecho
67	3	3	2	3	11	Regular	3	2	3	2	3	2	15	Regular	2	3	2	7	Malo	3	3	2	8	Regular	3	2	3	2	10	Regular	51	Algo satisfecho
68	3	3	2	3	11	Regular	4	3	4	3	4	3	21	Regular	4	4	3	11	Regular	4	4	3	11	Regular	3	3	3	3	12	Regular	66	Algo satisfecho
69	2	2	2	2	8	Malo	2	2	3	4	2	3	16	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	3	10	Regular	3	2	3	3	11	Regular	55	Algo satisfecho
70	3	3	2	3	11	Regular	3	2	3	2	3	3	16	Regular	2	2	3	7	Malo	3	2	3	8	Regular	4	3	4	3	14	Regular	56	Algo satisfecho
71	4	3	4	4	15	Regular	2	3	4	2	2	3	16	Regular	2	2	2	6	Malo	3	3	3	9	Regular	3	4	3	3	13	Regular	59	Algo satisfecho

72	2	1	2	2	7	Malo	2	3	1	3	2	2	13	Malo	2	3	2	7	Malo	2	2	3	7	Malo	1	2	2	2	7	Malo	41	Insatisfecho
73	3	4	4	3	14	Regular	4	5	4	2	4	3	22	Regular	3	4	4	11	Regular	2	3	5	10	Regular	4	3	5	3	15	Regular	72	Algo satisfecho
74	4	3	4	3	14	Regular	4	4	2	3	5	3	21	Regular	4	3	4	11	Regular	3	4	4	11	Regular	2	3	4	5	14	Regular	71	Algo satisfecho
75	3	4	3	4	14	Regular	5	3	4	2	3	1	18	Regular	5	2	4	11	Regular	4	3	5	12	Regular	2	2	3	4	11	Regular	66	Algo satisfecho
76	5	4	3	3	15	Regular	4	5	3	4	2	3	21	Regular	1	4	5	10	Regular	5	4	2	11	Regular	3	2	4	5	14	Regular	71	Algo satisfecho
77	5	5	5	4	19	Bueno	4	4	2	4	4	2	20	Regular	4	5	4	13	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	5	3	4	16	Bueno	81	Satisfecho
78	5	5	3	4	17	Bueno	4	4	5	4	5	4	26	Bueno	3	4	3	10	Regular	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	81	Satisfecho
79	5	4	4	2	15	Regular	3	3	2	3	4	4	19	Regular	2	4	5	11	Regular	4	4	4	12	Regular	3	4	3	5	15	Regular	72	Algo satisfecho
80	3	4	5	4	16	Bueno	3	4	2	4	3	5	21	Regular	4	3	5	12	Regular	4	3	4	11	Regular	3	4	3	4	14	Regular	74	Algo satisfecho
81	3	3	2	3	11	Regular	3	2	3	4	4	3	19	Regular	2	4	5	11	Regular	3	4	4	11	Regular	4	3	4	4	15	Regular	67	Algo satisfecho
82	4	4	3	4	15	Regular	4	3	4	4	3	3	21	Regular	4	4	4	12	Regular	4	4	3	11	Regular	4	3	4	4	15	Regular	74	Algo satisfecho
83	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	3	3	5	11	Regular	3	4	5	12	Regular	4	5	5	4	18	Bueno	81	Satisfecho
84	3	2	4	3	12	Regular	4	4	5	2	3	1	19	Regular	4	3	1	8	Regular	2	4	3	9	Regular	3	5	3	2	13	Regular	61	Algo satisfecho
85	4	3	4	3	14	Regular	4	3	4	3	3	2	19	Regular	2	3	2	7	Malo	2	3	4	9	Regular	4	3	3	3	13	Regular	62	Algo satisfecho
86	4	3	4	3	14	Regular	4	3	4	3	4	3	21	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	3	4	14	Regular	69	Algo satisfecho
87	4	3	4	4	15	Regular	5	5	5	5	4	5	29	Bueno	5	4	3	12	Regular	4	3	4	11	Regular	3	3	4	3	13	Regular	80	Satisfecho
88	4	4	3	4	15	Regular	3	4	3	4	3	4	21	Regular	3	4	3	10	Regular	4	4	3	11	Regular	3	4	3	3	13	Regular	70	Algo satisfecho
89	4	3	4	3	14	Regular	4	3	3	4	2	3	19	Regular	4	3	3	10	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	4	3	14	Regular	67	Algo satisfecho
90	4	3	4	3	14	Regular	3	3	5	4	5	4	24	Bueno	4	5	4	13	Bueno	2	3	3	8	Regular	2	2	2	3	9	Malo	68	Algo satisfecho
91	4	3	4	3	14	Regular	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	4	3	4	11	Regular	4	5	4	13	Bueno	4	3	4	4	15	Regular	77	Satisfecho
92	2	2	2	3	9	Malo	3	3	2	3	2	3	16	Regular	3	2	3	8	Regular	3	4	3	10	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	59	Algo satisfecho
93	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	5	4	4	3	26	Bueno	4	3	3	10	Regular	3	5	4	12	Regular	5	4	3	4	16	Bueno	80	Satisfecho
94	4	3	4	3	14	Regular	4	3	4	3	4	3	21	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	3	10	Regular	4	3	3	3	13	Regular	68	Algo satisfecho
95	5	4	4	4	17	Bueno	5	4	4	4	4	4	25	Bueno	4	5	4	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	88	Satisfecho

96	2	3	4	4	13	Regular	3	4	4	4	4	23	Regular	4	5	5	14	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	4	3	2	13	Regular	77	Satisfecho	
97	5	5	4	4	18	Bueno	4	3	3	4	4	22	Regular	3	3	2	8	Regular	3	2	3	8	Regular	4	5	4	4	17	Bueno	73	Algo satisfecho	
98	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	4	5	4	3	25	Bueno	2	3	3	8	Regular	4	5	4	13	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	81	Satisfecho
99	3	4	4	5	16	Bueno	4	5	4	5	4	5	27	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	89	Satisfecho
100	3	4	5	5	17	Bueno	4	5	5	5	5	5	29	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	92	Satisfecho
101	3	4	4	4	15	Regular	3	4	4	4	4	23	Regular	3	4	4	11	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	3	4	14	Regular	73	Algo satisfecho	
102	5	4	4	5	18	Bueno	4	5	4	4	5	4	26	Bueno	4	4	4	12	Regular	3	4	5	12	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	88	Satisfecho
103	3	4	3	3	13	Regular	3	4	4	4	4	3	22	Regular	3	4	4	11	Regular	3	4	3	10	Regular	3	3	3	3	12	Regular	68	Algo satisfecho
104	4	4	3	3	14	Regular	4	4	4	3	4	3	22	Regular	3	4	4	11	Regular	2	4	3	9	Regular	3	3	2	2	10	Regular	66	Algo satisfecho
105	4	4	3	3	14	Regular	4	4	4	3	3	3	21	Regular	3	5	5	13	Bueno	3	4	4	11	Regular	3	4	3	4	14	Regular	73	Algo satisfecho
106	3	4	4	4	15	Regular	4	4	4	4	5	5	26	Bueno	3	2	2	7	Malo	5	4	3	12	Regular	5	4	4	4	17	Bueno	77	Satisfecho
107	4	4	4	5	17	Bueno	5	4	4	5	5	4	27	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	15	Bueno	4	3	3	3	13	Regular	84	Satisfecho
108	5	5	4	4	18	Bueno	5	5	3	3	4	3	23	Regular	3	4	2	9	Regular	4	4	4	12	Regular	4	4	4	5	17	Bueno	79	Satisfecho
109	4	5	4	5	18	Bueno	5	4	5	5	4	4	27	Bueno	3	3	2	8	Regular	2	3	3	8	Regular	3	3	4	4	14	Regular	75	Algo satisfecho
110	4	5	4	5	18	Bueno	5	5	4	4	4	5	27	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	12	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	89	Satisfecho
111	4	4	5	5	18	Bueno	4	5	5	5	4	4	27	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	15	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	88	Satisfecho
112	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	4	4	5	25	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	87	Satisfecho
113	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	5	5	14	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	92	Satisfecho
114	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	12	Regular	3	3	3	3	12	Regular	82	Satisfecho
115	3	5	5	4	17	Bueno	3	4	3	3	4	3	20	Regular	4	4	4	12	Regular	3	3	4	10	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	79	Satisfecho
116	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	4	4	4	4	26	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	12	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	86	Satisfecho
117	3	3	3	3	12	Regular	3	3	3	4	4	4	21	Regular	3	3	4	10	Regular	4	4	4	12	Regular	3	4	5	5	17	Bueno	72	Algo satisfecho
118	4	5	5	4	18	Bueno	4	4	5	3	3	5	24	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	89	Satisfecho
119	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	3	4	5	24	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	5	3	12	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	88	Satisfecho
120	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	4	4	4	12	Regular	3	3	3	9	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	77	Satisfecho
121	3	3	3	3	12	Regular	3	3	3	3	3	3	18	Regular	4	3	2	9	Regular	3	3	3	9	Regular	3	3	4	4	14	Regular	62	Algo satisfecho

122	5	4	4	4	17	Bueno	4	4	4	4	5	5	26	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	15	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	86	Satisfecho
123	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	5	5	5	5	28	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	84	Satisfecho
124	5	5	5	4	19	Bueno	4	4	4	5	5	5	27	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	94	Satisfecho
125	5	5	4	4	18	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	4	5	14	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	85	Satisfecho
126	5	5	4	4	18	Bueno	4	4	4	5	5	5	27	Bueno	5	4	4	13	Bueno	3	3	5	11	Regular	3	4	3	4	14	Regular	83	Satisfecho
127	4	4	4	4	16	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	15	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	90	Satisfecho
128	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	3	4	4	23	Regular	4	4	4	12	Regular	2	5	5	12	Regular	4	4	5	5	18	Bueno	85	Satisfecho
129	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	91	Satisfecho
130	4	4	5	5	18	Bueno	5	4	5	5	2	5	26	Bueno	4	4	4	12	Regular	3	4	4	11	Regular	3	4	4	5	16	Bueno	83	Satisfecho
131	5	4	4	4	17	Bueno	4	5	5	4	4	4	26	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	87	Satisfecho
132	4	4	5	5	18	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	3	4	11	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	89	Satisfecho
133	2	3	3	5	13	Regular	3	4	3	4	3	2	19	Regular	3	4	4	11	Regular	2	4	4	10	Regular	2	3	2	3	10	Regular	63	Algo satisfecho
134	4	3	3	3	13	Regular	5	5	5	4	5	5	29	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	88	Satisfecho
135	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	4	5	4	5	27	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	90	Satisfecho
136	5	4	5	4	18	Bueno	5	4	4	5	4	4	26	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	87	Satisfecho
137	4	5	4	5	18	Bueno	4	5	4	4	4	4	25	Bueno	4	5	5	14	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	88	Satisfecho
138	4	4	4	4	16	Bueno	4	5	4	4	4	4	25	Bueno	4	5	5	14	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	87	Satisfecho
139	5	5	5	4	19	Bueno	4	4	4	5	4	5	26	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	85	Satisfecho
140	5	5	5	4	19	Bueno	4	4	5	4	5	4	26	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	85	Satisfecho
141	5	5	4	4	18	Bueno	5	5	4	3	3	2	22	Regular	5	5	5	15	Bueno	3	4	3	10	Regular	4	3	3	3	13	Regular	78	Satisfecho
142	3	4	4	5	16	Bueno	4	4	5	4	4	5	26	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	4	3	3	14	Regular	82	Satisfecho
143	5	5	4	4	18	Bueno	5	5	4	3	3	3	23	Regular	4	3	4	11	Regular	3	3	2	8	Regular	3	3	2	3	11	Regular	71	Algo satisfecho
144	5	4	4	5	18	Bueno	5	5	4	4	5	4	27	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	5	5	5	19	Bueno	89	Satisfecho
145	5	4	4	5	18	Bueno	4	5	4	5	4	4	26	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	4	4	12	Regular	5	5	5	5	20	Bueno	88	Satisfecho
146	5	5	5	4	19	Bueno	4	5	4	4	4	5	26	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	4	4	4	17	Bueno	88	Satisfecho
147	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	5	4	4	27	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	5	4	14	Bueno	3	4	3	3	13	Regular	87	Satisfecho
148	3	3	4	5	15	Regular	4	4	3	5	4	4	24	Bueno	3	4	5	12	Regular	4	4	3	11	Regular	3	4	3	4	14	Regular	76	Satisfecho

149	3	4	3	2	12	Regular	5	4	4	5	5	5	28	Bueno	4	5	5	14	Bueno	5	4	5	14	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno	86	Satisfecho
150	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	5	5	2	24	Bueno	3	4	4	11	Regular	3	3	3	9	Regular	4	3	4	3	14	Regular	78	Satisfecho
151	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	5	5	4	28	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	5	4	4	18	Bueno	92	Satisfecho
152	5	5	4	3	17	Bueno	4	2	2	5	3	5	21	Regular	4	4	3	11	Regular	4	3	4	11	Regular	4	3	4	4	15	Regular	75	Algo satisfecho
153	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	3	28	Bueno	4	4	2	10	Regular	4	4	4	12	Regular	4	5	4	4	17	Bueno	87	Satisfecho
154	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	4	5	5	4	28	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	96	Satisfecho
155	4	5	5	5	19	Bueno	4	4	4	5	5	4	26	Bueno	4	5	5	14	Bueno	3	4	4	11	Regular	5	5	5	3	18	Bueno	88	Satisfecho
156	3	5	4	4	16	Bueno	3	4	3	5	5	5	25	Bueno	4	5	5	14	Bueno	5	4	2	11	Regular	3	5	4	4	16	Bueno	82	Satisfecho
157	5	4	4	5	18	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	3	3	4	10	Regular	5	5	5	15	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	91	Satisfecho
158	2	4	3	3	12	Regular	5	4	3	4	3	5	24	Bueno	3	5	4	12	Regular	4	3	5	12	Regular	4	3	4	4	15	Regular	75	Algo satisfecho
159	5	4	3	4	16	Bueno	3	4	4	3	5	3	22	Regular	5	5	4	14	Bueno	3	5	4	12	Regular	5	2	3	4	14	Regular	78	Satisfecho
160	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	4	4	4	26	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	4	4	13	Bueno	3	3	2	1	9	Malo	83	Satisfecho
161	1	4	4	4	13	Regular	5	4	5	4	5	4	27	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	5	5	14	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	86	Satisfecho
162	3	4	4	5	16	Bueno	5	5	4	4	5	5	28	Bueno	4	3	3	10	Regular	3	4	4	11	Regular	3	4	4	4	15	Regular	80	Satisfecho
163	5	5	5	4	19	Bueno	5	4	4	5	5	5	28	Bueno	4	3	3	10	Regular	2	3	3	8	Regular	2	1	2	1	6	Malo	71	Algo satisfecho
164	5	4	3	3	15	Regular	4	5	2	3	4	2	20	Regular	5	4	3	12	Regular	3	4	2	9	Regular	3	5	5	4	17	Bueno	73	Algo satisfecho
165	4	5	4	3	16	Bueno	5	5	5	4	5	4	28	Bueno	4	4	5	13	Bueno	4	4	3	11	Regular	4	3	3	4	14	Regular	82	Satisfecho
166	5	4	3	3	15	Regular	5	4	4	5	4	5	27	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	5	5	4	18	Bueno	86	Satisfecho
167	5	4	4	4	17	Bueno	5	5	4	5	3	4	26	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	5	14	Bueno	4	4	4	3	15	Regular	85	Satisfecho
168	5	5	5	5	20	Bueno	5	4	4	4	3	5	25	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	3	2	9	Regular	4	1	5	5	15	Regular	82	Satisfecho
169	3	5	4	4	16	Bueno	5	4	3	3	3	2	20	Regular	4	5	4	13	Bueno	4	3	2	9	Regular	5	4	3	1	13	Regular	71	Algo satisfecho
170	5	5	3	4	17	Bueno	3	4	3	5	3	4	22	Regular	3	5	3	11	Regular	3	4	3	10	Regular	3	4	3	4	14	Regular	74	Algo satisfecho
171	4	3	3	4	14	Regular	4	4	3	3	4	3	21	Regular	4	4	4	12	Regular	3	3	3	9	Regular	3	3	4	3	13	Regular	69	Algo satisfecho
172	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	4	4	3	2	23	Regular	5	4	1	10	Regular	5	3	4	12	Regular	4	4	4	5	17	Bueno	82	Satisfecho
173	3	3	4	4	14	Regular	3	4	4	3	3	3	20	Regular	3	4	5	12	Regular	4	4	3	11	Regular	3	2	4	3	12	Regular	69	Algo satisfecho
174	4	3	4	3	14	Regular	3	4	4	4	5	3	23	Regular	3	4	4	11	Regular	3	5	5	13	Bueno	4	3	2	5	14	Regular	75	Algo satisfecho

175	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	5	5	1	11	Regular	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	96	Satisfecho
176	4	2	4	3	13	Regular	5	4	5	4	5	4	27	Bueno	3	4	3	10	Regular	5	4	3	12	Regular	5	5	5	4	19	Bueno	81	Satisfecho
177	5	4	4	5	18	Bueno	4	5	5	4	3	3	24	Bueno	4	4	4	12	Regular	3	4	4	11	Regular	4	4	5	4	17	Bueno	82	Satisfecho
178	5	4	3	5	17	Bueno	5	5	4	4	4	3	25	Bueno	5	4	3	12	Regular	5	4	5	14	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	87	Satisfecho
179	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	4	5	5	5	27	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	4	4	5	17	Bueno	89	Satisfecho
180	4	4	3	3	14	Regular	5	5	4	4	4	3	25	Bueno	2	3	4	9	Regular	2	4	3	9	Regular	3	4	3	2	12	Regular	69	Algo satisfecho
181	5	3	4	3	15	Regular	3	4	5	5	4	3	24	Bueno	4	4	3	11	Regular	5	5	4	14	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	83	Satisfecho
182	5	4	3	3	15	Regular	5	5	4	4	4	4	26	Bueno	4	4	3	11	Regular	4	3	3	10	Regular	4	3	4	5	16	Bueno	78	Satisfecho
183	5	4	4	4	17	Bueno	5	5	5	4	4	3	26	Bueno	3	3	3	9	Regular	4	4	4	12	Regular	4	4	4	4	16	Bueno	80	Satisfecho
184	5	5	4	3	17	Bueno	2	3	4	5	2	4	20	Regular	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	86	Satisfecho
185	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	100	Satisfecho
186	3	5	4	4	16	Bueno	5	5	4	3	3	2	22	Regular	5	4	2	11	Regular	4	4	5	13	Bueno	3	3	3	4	13	Regular	75	Algo satisfecho
187	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	3	5	3	4	25	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	4	4	13	Bueno	3	4	4	4	15	Regular	84	Satisfecho
188	5	5	4	5	19	Bueno	5	5	3	5	3	4	25	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	4	4	13	Bueno	3	4	4	4	15	Regular	84	Satisfecho
189	5	5	5	4	19	Bueno	5	4	5	5	4	5	28	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	91	Satisfecho
190	5	4	4	3	16	Bueno	5	4	4	3	4	4	24	Bueno	4	5	4	13	Bueno	4	3	4	11	Regular	4	4	5	5	18	Bueno	82	Satisfecho
191	5	5	5	5	20	Bueno	4	4	4	4	4	4	24	Bueno	3	3	3	9	Regular	3	3	3	9	Regular	3	4	4	4	15	Regular	77	Satisfecho
192	5	5	5	4	19	Bueno	4	5	4	5	5	5	28	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	4	4	12	Regular	4	3	3	3	13	Regular	85	Satisfecho
193	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	4	4	4	4	26	Bueno	4	4	3	11	Regular	4	4	5	13	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	87	Satisfecho
194	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	2	27	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	15	Bueno	3	5	5	4	17	Bueno	91	Satisfecho
195	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	5	5	4	14	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	99	Satisfecho
196	5	5	5	4	19	Bueno	4	4	5	5	5	3	26	Bueno	4	5	4	13	Bueno	5	5	5	15	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	92	Satisfecho
197	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	5	30	Bueno	4	5	5	14	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	99	Satisfecho
198	5	5	4	4	18	Bueno	3	3	2	4	3	4	19	Regular	3	3	3	9	Regular	2	3	3	8	Regular	3	3	3	2	11	Regular	65	Algo satisfecho
199	5	5	5	5	20	Bueno	4	5	5	5	5	5	29	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	4	14	Bueno	4	5	5	5	19	Bueno	97	Satisfecho
200	4	4	5	4	17	Bueno	3	5	5	4	4	5	26	Bueno	4	4	4	12	Regular	5	5	5	15	Bueno	4	5	4	4	17	Bueno	87	Satisfecho

Anexo 12: Rangos del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Tabla 12

Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de Spearman

Rango de valores de r_{xy}	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Datos tomados de Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia de Montes et al. (2021).



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022", cuyo autor es VALDIVIA FALCON RUTHY SUSANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO DNI: 16746065 ORCID: 0000-0003-2933-6715	Firmado electrónicamente por: TCHUNGA el 08-01- 2023 23:33:56

Código documento Trilce: TRI - 0489263