



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y
Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de
Cajabamba

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Jayer Smith Cabanillas Murillo (ORCID: 0000- 0002-7387-0707)

ASESORA:

Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos (ORCID: 0000-0003-2833-5665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de la salud y gestion de riesgos en salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

*A Dios por estar siempre a mi lado, sustentar mi vida,
e iluminarme para culminar mis estudios guiándome
por el camino del triunfo y la verdad.*

*A mis padres: MARÍA MURILLO y JAVIER
CABANILLAS, por ser los seres más grandes y valiosos
que Dios me ha regalado, ya que ellos son mi fuente de
inspiración y razón que me impulsa a seguir adelante.*

*A mi hermano: WILFREDO, por ser quien siempre
me impulso a seguir a delante y quien siempre estuvo
conmigo en cada momento de angustia y desvelo.*

*A todas las personas que ven en la educación una forma
de progresar y ser mejor que el día anterior*

Jayer Smith

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo:

Por haberme permitido reforzar mi formación profesional en sus prestigiosas aulas con profesores de lujo.

A mí asesora de tesis:

Dra. Eliana J. Guzmán Avalos, por sus honorables enseñanzas y por ser una excelente profesional.

A mi mejor amiga:

Lucy Mego Chávez quien dio el empujo e ímpetu para empezar esta aventura académica

Jayer Smith

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

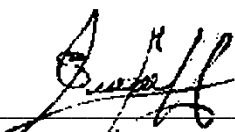
Br. Jayer Smith Cabanillas Murillo, educando del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 72944549 con la tesis titulada “Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni parcial ni totalmente.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir, ni ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad de la investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo

Trujillo, 20 de Diciembre del 2019



Jayer Smith Cabanillas Murillo

72944549

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	15
2.2. Operacionalización de Variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.3.1. Población	20
2.3.2. Muestra	20
2.3.3. Muestreo.	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1. Técnicas	22
2.4.2. Instrumento	22
2.4.3. Validez y confiabilidad	23
2.1. Procedimiento	26
2.5. Método de análisis de datos	26
2.6. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Descripción de resultados	28
3.2. Análisis ligado a las hipótesis	30
3.3. Contrastación de la hipótesis de investigación	30
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba	28
Tabla 2	Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba	29
Tabla 3	Relación entre Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba	31
Tabla 4	Relación de recepción y validación de la prescripción con la Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba	32
Tabla 5	Relación de análisis e interpretación de la prescripción con la Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba	33
Tabla 6	Relación de la preparación y selección de los productos con la Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en los meses de octubre y noviembre del 2019, la investigación fue de tipo descriptivo no experimental simple del tipo correlacional, siendo la población de 1600 pacientes, siendo la muestra de 310 pacientes, para poder recolectar la información se utilizó dos cuestionarios validados en otros trabajos de investigación, los resultados encontrados fueron que si hay cumplimiento de las BPD y un 99,4 % de los pacientes se sienten muy satisfechos con la dispensación, y al hacer la relación estadística a través de Phi y V de Cramer, se obtuvo un $p = 0,000$ ($p < 0.05$), encontrándose relación entre las dos variables en mención, además se evaluaron tres dimensiones de las BPD, las cuales fueron la recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción y preparación y selección de los productos, los cuales fueron relacionadas con la variable satisfacción del cliente, a través de la prueba estadística de Phi y V de Cramer, en donde se obtuvieron un $p=0,003$; $p=0,015$ y $p=0,002$ respectivamente todos estos menores a 0.05, indicando que existe relación entre las dimensiones analizadas y la satisfacción del paciente. Concluyendo que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba realizado en los meses de octubre y noviembre del 2019.

Palabras claves: Buenas Prácticas de Dispensación, satisfacción y cliente.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between compliance with good dispensing practices (BPD) and patient satisfaction in a pharmaceutical establishment in the district of Cajabamba in the months of October and November 2019, the investigation was Simple non-experimental descriptive type of the correlational type, being the population of 1600 patients, being the sample of 310 patients, in order to collect the information two questionnaires validated in other research papers were used, the results found were that if there is compliance with BPD and 99.4% of patients feel very satisfied with the dispensation, and when making the statistical relationship through Phi and V de Cramer, a $p = 0.000$ ($p < 0.05$) was obtained, finding a relationship between the two variables in mention, three dimensions of the BPD were also evaluated, which were the reception and validation of the prescription, an analysis and interpretation of the prescription and preparation and selection of the products, which were related to the variable customer satisfaction, through the statistical test of Phi and V of Cramer, where a $p = 0.003$ was obtained; $p = 0.015$ and $p = 0.002$ respectively all of these less than 0.05, indicating that there is a relationship between the dimensions analyzed and patient satisfaction. Concluding that compliance with good dispensing practices is related to patient satisfaction in a pharmaceutical establishment in the Cajabamba district in October and November 2019.

Keywords: Good Dispensing Practices, satisfaction and client

I. INTRODUCCIÓN

La dispensación es el servicio dado exclusivamente por el químico farmacéutico, está centrado en que los pacientes aprovechen y usen los fármacos adecuadamente según las patologías que padezcan; refiriendo la dosis, intervalos de tiempo e información idónea sobre el medicamento que se va a utilizar, asegurando su calidad de vida, respetando la normativa vigente; este proceso se está viendo afectado por el mal uso del internet, ya que al buscar sus síntomas obtienen información de medicamentos a utilizar, y con esta van a los establecimientos farmacéuticos y compran, sin recibir la orientación adecuada y la información importante para ayudar a prevenir algunas reacciones adversas. (Ministerio de salud, 2009)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que el 50% a más de todos los fármacos que son recetados o que son comprados de forma incorrecta y un gran porcentaje de estos paciente (50%) no los consumen de una forma acertada, ocasionando que los pacientes se auto mediquen provocando el uso irracional del fármaco, llevando a la falla terapéutica, por lo tanto el paciente se siente insatisfecho por la atención dada, pues no hubo el profesional farmacéutico que oriente y brinde la información correcta para asegurar que el tratamiento se cumpla. La satisfacción del paciente viene hacer un elemento esencial en la calidad dada en los establecimientos de salud, por lo que un gran nivel de la misma provoca diligencias favorables como aprobación y continuidad con los despenseros de salud; de este modo, la apreciación de la satisfacción del usuario ayuda a la mejorar de la calidad de atención continuamente (Organización Mundial de la Salud, 2002)

De igual forma estudios realizados en España refieren que una mala prescripción junto con una inadecuada dispensación con los antibióticos está ocasionando la aparición de la resistencia microbiana, motivo por el cual los pacientes se auto medican, causando que los antibióticos de primera línea vayan perdiendo su efectividad poco a poco, haciendo que las bacterias se adapten al antibiótico y aparezcan las superbacterias, esto hace que el paciente se siente estafado tanto por parte del prescritos como por parte del dispensador, dándose la insatisfacción del paciente, sin saber que esto pudo evitarse tan solo con informar bien al paciente sobre su tratamiento y las consecuencias.(Puigventós Latorre, Santos-Ramos, Ortega Eslava, & Durán-García, 2011)

Y nuestro continente americano no es ajeno a esta problemática, por ejemplo en España, se está observando la génesis de bacterias multidrogo resistente, producto de una mala información que tiene los pacientes al momento de la prescripción y dispensación por parte del químico farmacéutico así mismo en Latinoamérica existen algunos vacíos legales sobre el marketing de medicamentos, ocasionado que los grandes laboratorios estén aprovechando de esto para poder propagandear sus productos farmacéuticos que ellos fabrican, resaltando sus beneficios y soslayando inconvenientes medicamentosos, peligros de toxicidad, reacciones medicamentosas adversas y contraindicaciones medicamentosas. Esto podría ser una contrariedad en la salud pública ya que al brindar una información incompleta al consumidor que viene a ser paciente, estarían poniendo en compromiso la existencia de los pacientes. (De Smet, Cheung, & Bouvy, 2009; International Pharmaceutical Federation. World Health Organization., 2012)

Cabe mencionar que muchos profesionales de la salud, se están convirtiendo en impulsores y/o propagandistas de empresas farmacéuticas con la finalidad de tener algún beneficio económico, olvidándose de la finalidad de su profesión, el cual es buscar el buen estado de salud de su paciente, eliminado todo espíritu crítico en el proceso de la prescripción, mellando las reacciones adversas medicamentosas que podría tener el fármaco con el paciente. Estas prácticas ocasionan que algunos profesionales de salud en lugar de estar siempre actualizados a través de la constante investigación en publicaciones científicas, presenten como costumbre enterarse de nuevas moléculas medicamentosas o nuevos fármacos a través de folletos y publicidades engañosos que son hechas por los laboratorios que solo resaltan los beneficios del medicamento, como sucede en Perú, en donde existen visitadores médicos que ofrecen a los prescriptores beneficios económicos por recomendar su medicamento. (Caamaño, Tomé-Otero, Takkouche, & Gestal-Otero, 2005; Viña-Pérez & Debesa-García, 2017)

Y casos como se menciona en el párrafo anterior ocasionan discrepancias entre el medico prescriptor y el profesión dispensador, dando lugar a la insatisfacción del paciente, ya que se siente indeciso e inseguro, en la gran mayoría opta por no cumplir con su tratamiento, a la par se realizaron varios estudios, siendo la base esta problemática, concluyendo que el profesional farmacéutico en el Perú es solo visto como un entregador de medicamentos, mas no es apreciado como un profesional de la salud, ya que el farmacéutico es uno de los eslabones en el recobro de la salud del paciente, como son los otros dispensadores de la

salud, si esto cambiara conllevaría a una excelente dispensación y se evitaría las situaciones problemáticas mencionadas líneas anteriores, por lo que se mejoraría la satisfacción del paciente, ya que este se iría con toda la información idónea de sus medicamentos que va a consumir y así poder minimizar el abandono de su tratamiento. (Junta de Andalucía, 2014)

También se observa en los últimos años una gran creciente aperturas de boticas, causando que las buenas prácticas de dispensación se vayan perdiendo, lamentablemente el agente fiscalizador que es la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), no cuenta con los recursos adecuados para poder realizar una buena fiscalización de estas, por tanto en ocasiones frecuentes el químico farmacéutico no está en estos establecimientos, dejando a los encargados de las boticas atender a los pacientes sin medir los riesgos; un ejemplo de esto son los grandes casos sonados de cambio de medicamento o la venta indiscriminada de medicamentos controlados como son los ansiolíticos o medicamentos abortivos. (Ina, 2005)

En general la satisfacción del paciente en un centro de salud es percibida y asociada a diferentes ítems, como es el estado de salud, aspectos socio-demográficas (como nivel cultural, edad, sexo), las características de la atención brindada por el profesional de salud (habilidad técnica, calidad en la atención, confidencialidad, etc.) e incluso el lapso de espera para recibir sus medicamentos; los usuarios que requieren de atención medica presentan una elevada expectativas por parte del personal de la de salud (como son los médicos, enfermeras, entre otros), esperando siempre lo mejor, pero en gran parte de los casos esto no se cumple, por lo cual es relevante conocer los horizontes iniciales del paciente y así poder medir el nivel de satisfacción del paciente ya que esto nos indicaría saber que se podría mejorar para aumentar o mantener la satisfacción por parte del paciente, convirtiéndose en un aspecto general en la asistencia sanitaria. (Litalien et al., 2009)

Por otro lado, en la realidad local encontramos que la gran mayoría de establecimientos farmacéuticos del distrito de Cajabamba, no cuenta con el profesional químico farmacéutico, y la responsabilidad solo cae en el encargado que a veces no tiene ningún estudio relacionado a las ciencias médicas, por lo tanto, se puede producir errores en la dispensación, uso indiscriminado de medicamentos controlados, dispositivos médicos, reacciones adversar a medicamentos y que estos causan el no cumplimiento de tratamiento por lo tanto genera insatisfacción.

Así mismo, encontramos trabajos de investigación como son los realizados por René, Javier, & Javier (2018), en Nicaragua, teniendo como objetivo evaluar el proceso de dispensación de medicamentos en la Farmacia del Puesto de Salud El Calvarito en el periodo de Marzo-Junio 2018. El estudio corte transversal y descriptivo, su muestra fue de 175 personas, el instrumento fue el cuestionario, teniendo como resultados que el cumplimiento de cada paso del proceso de dispensación por el personal de farmacia del puesto de salud el Calvarito no se lleva a cabo en su totalidad ya que solo la primera etapa que es la recepción de la receta se realiza en un 100%, el segundo paso de este proceso es la interpretación científica de la receta solamente el farmacéutico la realiza en casos especiales con un 80 % de cumplimiento. Con respecto a la preparación del medicamento lo cual incluye búsqueda., conteo, empaclado y etiquetado del medicamento prescrito, se logró observar que el etiquetado no se lleva a cabo lo que demuestra un 30% de incumplimiento de esta etapa; en la entrega del fármaco la información que se brinda es de 40%, de esta forma se obtuvo un promedio de cumplimiento del 74% lo que representa que los pasos de la dispensación se dan de manera regular, incidiendo esto de forma negativa en la comprensión adecuada del paciente para usar los medicamentos y lograr un restablecimiento de su estado de salud, concluyendo que el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia de este puesto no se lleva a cabo en su totalidad y que los pacientes tienen una buena según la observación realizada.

También Barahona Alvear, (2017), Ecuador, tuvo como objetivo analizar el proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo en la farmacia hospitalaria de la clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba, con un diseño cuantitativo – cualitativo, siendo su muestra 110 usuarios externos, siendo el cuestionario el instrumento utilizado. Los resultados mencionan que en las etapas de, búsqueda, preparación del fármaco; entrega del medicamento y orientación al usuario, presentan los valores más altos del cumplimiento con el 90% y 81.82 %. Mientras que para las farmacias de la ciudad de Ambato se evidencio que las etapas de, búsqueda y preparación del medicamento; la entrega del fármaco y orientación al usuario, presentan los valores más altos del no cumplimiento con el 92% y 68% , finalmente para las farmacias de la ciudad de Riobamba se observa que las etapas de búsqueda, preparación del fármaco; la entrega del fármaco y orientación al usuario, presentan los valores más altos del no cumplimiento con un 96% y 52%. Concluyendo que existe un cumplimiento parcial en las etapas del proceso de

dispensación de medicamentos, y además hay una relación lineal perfecta positiva entre satisfacción del usuario y las buenas prácticas de dispensación.

Por su parte Janeth & Marcelia, (2016), Nicaragua, en su trabajo presento su objetivo que es verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis en la ciudad de León, con un diseño descriptivo y prospectivo, para lo cual utilizo como muestra a 80 pacientes, siendo el cuestionario su instrumento; en los resultados se observaron que el 100 % del personal de farmacia realiza la recepción y validación de la prescripción, igual que el análisis e interpretación de la prescripción, además el 100% realiza la preparación y selección de los productos para su entrega y registros, y en menor porcentaje entrega de los medicamentos adecuadamente (73.25%) y solo un 90% brinda información del medicamento. Concluyendo que existe un cumplimiento buenas del proceso de dispensación y el nivel de satisfacción que obtiene el usuario por parte del dispensador de la farmacia es muy bueno ya que cubre las necesidades del mismo brindando amabilidad, rapidez, eficiencia y respeto.

A la vez por Machado-Alba, Ossa-Ochoa, Lotero-Jaramillo, & Valencia-Rojas, (2015), Colombia, teniendo como objetivo determinar la frecuencia de presentación de errores de medicación y las variables asociadas a su presentación en un hospital de primer nivel, con un diseño descriptivo observacional siendo su muestra de 96 pacientes, utilizando el instrumento la revisión de historias clínicas, siendo el cuestionario el instrumento utilizado y los resultados son que existen en el momento de la medicación hay errores, siendo los principales el mal registro de los formulados con respecto a su caducidad (97,3%), falta descripción presentación del medicamento (72,1%), a esto también sumamos el error en el apunte de la vía de administración del medicamento (29,9%), otro es mala posología del medicamento (9,8%), dosis insuficiente (8,2%), no registrar que fármacos están contraindicados en el paciente (3,9%). concluyendo que existe una mala prácticas de prescripción y no hay un profesional dispensador que ayude a controlar la prescripción dado por médico y así poder disminuir los errores presentados en este trabajo de investigación y a su vez se puede desprender de este trabajo, que si hubiera habido unas buenas prácticas de dispensación, los errores de medicación hubiera disminuido significativamente y el paciente hubiere sentido una gran satisfacción con la recuperación de su estado de salud.

De igual forma Eivar (2015), Ecuador, tuvo como objetivo realizar el diagnóstico y evaluación del sistema de dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital IESS

Ambato durante el periodo abril-septiembre 2014, con un diseño descriptivo transversal de tipo cualitativo y cuantitativo siendo su muestra el número de las prescripciones generadas en todos los servicios de 8 a 14 horas de lunes a viernes en el Hospital IESS Ambato que corresponde aproximadamente el 50%. Teniendo como resultado que el 47% de los pacientes casi nunca conoce sobre su medicamento, un 27% nunca o casi nunca del personal de farmacia realiza la validación de la receta y un 22% de los errores se da en el despacho de la farmacia, lo cual da a entender que hay una mala dispensación. Concluyendo que existe una mala dispensación de medicamentos por lo que no se cumple con el objetivo terapéutico, conllevando a que los pacientes se sienten inseguros e insatisfechos en el proceso de la dispensación, pues en la mayoría de los casos salen con más dudas sobre su tratamiento, e incluso por los resultados que se leen líneas anteriores pueden salir con algunos medicamentos cambiados por los errores en la digitación y el incumplimiento de la validación de la receta da como consecuencia la falla terapéutica.

Tenemos el estudio realizado por Valle Vargas (2018), Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario con la dispensación de productos farmacéuticos en el Centro de Salud Paiján, 2018, siendo un trabajo descriptivo – correlacional de diseño transversal, la muestra estuvo dada por 149 usuarios, para lo cual se utilizaron dos instrumentos que fueron cuestionarios, encontrándose que 57.7% de los participantes refieren una calidad regular y en general un 67.1% se sintieron poco satisfechos con la atención recibida; al analizar las dimensiones de la satisfacción se observó que un 66.8% de los participantes se sintieron poco satisfechos con respecto a la dimensión fiabilidad, un 65.1% refirieron también sentirse poco satisfechos con respecto a la dimensión capacidad de respuesta o responsabilidad, y resultados parecidos encontramos con las otras dimensiones en donde también los encuestados presentaron una satisfacción baja como se menciona a continuación, en seguridad (65,8%), empatía (66,4%) y tangibilidad (67,1%). Concluyendo que la satisfacción y las dimensiones de estas presentan relación con la calidad de servicio.

Por su parte Barrientos Valdez (2018), Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 La metodología fue cuantitativa no experimental, trasversal de tipo correlacional, la muestra estuvo dada por 60 individuos, siendo la encuesta el instrumento a utilizar; los resultados obtenidos son que a el mayor

porcentaje de usuarios están muy satisfechos cuando la calidad de la atención es muy buena (28.33%), seguido de encuestados satisfechos cuando la calidad de la atención es buena (26.67%), individuos muy satisfechos cuando la calidad de la atención es buena (15%) y en los demás encuestados la calidad de atención por la satisfacción del usuario resulto ser menor igual al 10%, ello refiere que al cumplir con los pasos de las Buenas Practicas de Dispensación aseguramos que existe una buena calidad de atención, es decir que hay una relación directamente proporcional entre calidad de atención y satisfacción de usuario.

El estudio de Paredes Jerí & Reyes Paucarima (2017), Perú, tuvo como objetivo general establecer el nivel de satisfacción de los beneficiarios que asistieron al servicio del establecimiento farmacéutico: Juan Pablo Segundo, de Villa el Salvador en el mes de julio del 2017, la investigación fue descriptiva de corte transversal, siendo 324 usuarios la muestra, el cuestionario fue el instrumento utilizado. Los resultados obtenidos fueron dados por las dimensiones de la calidad las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, obteniéndose unos promedios de 4.72, 4.25, 5.25, 4.86 y 4.50 respectivamente. Indicando que hay problemas para poder cumplir a cabalidad con una buena satisfacción del paciente. Concluyendo que los usuarios que se atienden en el hospital presentan una satisfacción media.

A su vez Tandaypan Cruz & Gutiérrez Ramos (2017), Perú, realizó un estudio para determinar si existe relación entre el Cumplimiento de (BPD) y la satisfacción por el consumidor externo atendido en el establecimiento farmacéutico de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, 2016. La investigación fue prospectiva, diseño observacional y de corte transversal. 92 usuarios y 7 profesionales farmacéuticos conformaron la muestra, como instrumento el cuestionario, los resultados fueron que el 57,61% de los usuarios externos se encontraron satisfechos, mientras un 16,30% se encuentran insatisfechos; con respecto a los profesionales farmacéuticos se observó que el 71,43% realizan las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), y el porcentaje restante (28,57%), no cumple con estas prácticas. Concluyendo que hay relación entre las (BPD) y las satisfacción por el usuario.

Por otra parte Pillaca Medina & Carrión Domínguez, (2016), Perú, buscaron determinar la frecuencia y las características del uso irracional de fármacos en personas mayores que visitan a las boticas, con un diseño transversal descriptivo. La muestra obtenida fue probabilística aleatoria simple, siendo participes 433 sujetos, como instrumento utilizado el cuestionario, siendo los resultados que la frecuencia de automedicación fue de 87,8%, de los

cuales un 74.7% consumieron medicamento por influencia de la TV. Concluyendo que un 80% de las personas se automedica, es decir por cada 10 personas, 8 cometen este error, por ende existe una alta automedicación en personas adultas que compran medicamentos en establecimientos farmacéuticos, este estudio nos da a entender que si la presencia del farmacéutico fuese más notoria, reduciría este problema, lamentablemente la gran mayoría no está para poder orientar al paciente sobre el medicamento que adquiere lo que se plasma en las buenas prácticas de dispensación.

Asimismo Ramírez Saavedra (2016), Perú, determino la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. 30 sujetos conformaron la muestra, el cuestionario se utilizó como instrumento, presentándose como resultado estadístico un coeficiente de 0.2705, ello indica que hay relación directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, concluyendo que hay una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, ya que al mejor una de estas variables, la otra automáticamente mejorara y viceversa.

Por su parte Rodríguez Palacios & Mendoza Lazo (2016), Perú, el objetivo de su investigación fue evaluar el grado de satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa del Hospital Docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Empleándose, un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, nivel básico; aplicándose el cuestionario como instrumento, la muestra fue de 367 pacientes, los resultados indicaron que el grado de satisfacción de los usuarios fue poco satisfecho en 50%, pues el personal no se mostró interesado en colaborar con el paciente entregando la prescripción, el 39% siente que el personal no lee e interpreta correctamente su receta, a la vez un 59% piensa que el personal comete errores en la entrega de medicamentos y un 98% piensa que no existe confidencialidad y privacidad para la dispensación de sus fármacos, concluyéndose que el grado de satisfacción en la dispensación de los usuarios fue poco satisfecho en el 50% e insatisfecho en el 16% de la farmacia mencionada.

Otro estudio que está relacionado con la mala prácticas de la dispensación es el de Chavez Añazco & Tinoco Huaranga (2015), Perú, siendo su objetivo identificar si las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” - Huancayo permiten el uso racional del medicamento; fue descriptivo, el tipo de investigación básica. La muestra formada por 100 pacientes, utilizaron el

cuestionario como instrumento , el 98% del resultado piensan que la validación y recepción de la receta zanjará la dispensación del fármaco; asimismo el 91% intuyen que el análisis e interpretación de la prescripción permite una buena dispensación y el 70% precisa que no recibió conocimiento alguno sobre el uso racional del medicamento al recoger los productos farmacéuticos, concluyendo que existe un cumplimiento parcial de las buenas prácticas de buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” - Huancayo lo cual esta ocasionando que no se cumpla totalmente el uso racional del medicamento

Otro estudio es el de Burga Vásquez & Huatay Tucumango (2017), Perú, siendo el objetivo evaluar las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del Distrito de Bambamarca – Cajamarca, 2017, con un diseño descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 382 personas adultas que acudieron a establecimientos farmacéuticos de Bambamarca, el instrumento utilizado fue el cuestionario, como resultado se obtuvo que en Bambamarca hay 30 boticas (93,8%) y 2 farmacias (6,2 %) en las cuales solo se encontraba el Químico Farmacéutico en 6, además 382 pacientes no presentaron se receta médica al adquirir sus antibióticos, estos adquieren sus antibiótico por recomendaciones del personal técnico que lo atendió (61,5%). Concluyendo que los establecimientos farmacéuticos del Distrito de Bambamarca – Cajamarca no cumplen con las Buenas Prácticas de Dispensación ya el profesional farmacéutico no se encuentra en todos los establecimientos, el cual vela por el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y a la vez como como se detalla la compra de antibióticos se da por el autoconsumo y no por una prescripción médica, lo cual hace que el paciente no tome todo su tratamiento y cambie de antibiótico al ver que no haya mejoría ayudando así a la resistencia bacteriana y que a la vez el problema de salud se empeore cada vez más ocasionado que el paciente se siente insatisfecho.

A la vez Cárdenas Lucano (2018), Perú, realizo un trabajo de investigación para analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018, el estudio fue cuantitativo correlacional, siendo la muestra de 369 pacientes, para lo cual el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron fueron que existe una correlación 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad, se obtuvo también que el 79,9% de atendidos en el

establecimiento de salud del primer nivel de atención, refieren que la dispensación de medicamentos e insumos es adecuada, 20,1% manifiesta que la dispensación es inadecuada y el 73,4% de los pacientes atendidos en un establecimiento de salud, mencionaron estar satisfechos, el 26,6% no están satisfechos, concluyendo que existe relación entre las dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de los pacientes.

Así mismo el trabajo realizado por Sandoval Piscoya (2016), Perú. Determinar las buenas prácticas de dispensación de medicamentos durante el proceso de atención final del usuario, con un diseño descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 65 farmacias, la investigación tipo cuantitativa descriptiva; el instrumento utilizado fue el cuestionario, como resultado se obtuvo que el nivel de cumplimiento del número de criterios de verificación fuera que en la recepción y validación de prescripción se obtuvo un 64,4% de cumplimiento, en el análisis e interpretación de la prescripción el cumplimiento fue del 42.6%, en la preparación y selección de los productos para su entrega el cumplimiento fue de 56.9%, en el registro el cumplimiento fue del 36.9% y en la entrega de los productos e información por el dispensador el cumplimiento fue del 67.7%; asimismo se determinó el porcentaje de profesionales que sí cumplen con la totalidad de los ítems, es así que en la recepción y validación de la prescripción alcanza el 18.5%; en el análisis e interpretación de la prescripción sólo es de 13,8%; sin embargo en los tres siguientes parámetros que son preparación y selección de los productos para su entrega, registro y entrega de los productos e información por el dispensador es del 100% de observados no cumple con la totalidad de criterios de verificación, a su vez se visualizó que en ninguna farmacia se cumple la totalidad de ítems de dos o más BPD. Concluyendo que en farmacias del Distrito de Cajamarca no se cumple con todas las normas establecidas en relación a las buenas prácticas de dispensación, nos da una gráfica general de la situación que esta la región Cajamarca, en donde debería intentarse cumplir las buenas practicas farmacéuticas, y así asegurar la satisfacción de los pacientes al entregar todo los conocimientos sobre sus medicamentos.

Por otro lado, debemos saber que los fármacos son muy importantes en la existencia del hombre en general. Su consumo está superditado a distintos componentes interactuantes, como las recetas médicas y prácticas terapéuticas, la relación de los doctores con los pacientes y la aptitud que ellos toman, la percepción del pueblo en relación a las componentes de los fármacos, la economía familiar, la intervención del estado para la

adquisición y repartición, finalmente las acciones de promoción en la industria farmacéutica.(Gonzalo Ramos & Guillermo Olivares, 2014).

Ante esto se crearon las BPD, que se entiende como líneas creadas para avalar el uso correcto de los fármacos a toda escala. La forma correcta de este proceso asegura que se le dé el fármaco ideal, en cantidades y dosis prescritas al paciente adicionando un envase que permita mantener la calidad del medicamento. (Ministerio de salud, 2009)

Por su lado la dispensación se define como el acto profesional propio y exclusivo del químico farmacéutico que se faculta de brindar los medicamentos necesarios al paciente como respuesta a la receta dada por un profesional permitido. Donde se informa al paciente sobre el uso apropiado, contraindicaciones, interacciones, y las ambientes de conservación del producto. La dispensación de fármacos engloba todas las acciones hechas por el farmacéutico desde la recepción de la receta hasta el traspaso al paciente de los farmacos con o sin receta. Este proceso debe avalar la detección y corrección de deslices en todas sus fases.(Rodríguez Ganen, García Millian, Alonso Carbonell, & León Cabrera, 2017)

En el acto profesional mencionado en líneas anteriores se distinguen cinco acciones primordiales, las cuales son: recepción y validación de la receta; es el primer paso en las BPD, donde el farmacéutico, se va a encargar se recepcionar la receta prescrita y se procederá a evaluar si cumple con todos los ítem dadas por ley a la vez esta deberá estar escrita con una letra fácil de leer a fin de evitar deslices de intuición; una vez verificado esto se pasara a la siguiente actividad que es el análisis e interpretación de la prescripción; aquí contiene, la asimilación de la prescripción, aquí se realiza la correcta interpretación de las sinopsis utilizadas por los prescriptores, la dosis del medicamento y las situaciones particulares de cada paciente, juntamente se realiza el correcto cálculo de la dosis y la cantidad a entregar del medicamento, a la vez se identifica las posibles interacciones medicamentosas o la duplicidad terapéutica. (Santos-Ramos & Pérez, 2002)

Habiendo cumplido los dos primeros pasos se procede a realizar la preparación y selección de los productos para la entrega: es uno de los procedimientos más importantes, comienza una vez que lo recetado se ha interpretado sin dudas, para luego pasar a la zona en donde están ubicados para ser seleccionados. Antes de la entrega de los fármacos se debe evidenciar que el o los medicamentos cumplan don los aspectos adecuados, para lo cual se verifica que los envases primario y secundario se encuentren en condiciones idóneas; como cuarta

actividad tenemos al registro de medicamentos entregados a los pacientes, el cual es esencial en el establecimiento farmacéutico. Estos registros son esenciales para el control de los fármacos que tenemos en nuestro establecimiento y son necesarios en la solución de inconvenientes relacionados con los fármacos entregados a los pacientes; por último proceso se tiene la entrega de los productos e información de los medicamentos, los cuales deben entregarse al paciente o su representante con conocimientos precisos, en el cual se brinda conocimientos y guía sobre el uso del producto farmacéutico, en esta información se debe mencionar las posibles interacciones tanto no medicamentosas como medicamentosas, las posibles problemas relacionadas al medicamento en cuestión y el adecuado almacenamiento de estos. (Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, 2010; Ferreira et al., 2016)

Así Philip (2011), define la satisfacción del cliente como:

"El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas."

Por lo que decimos que la satisfacción es uno de los componentes que conforman a la calidad, por tanto conocer el nivel de satisfacción de los usuarios atendido en un servicio de salud nos permite medir la calidad de atención que se les está, convirtiéndose en un medio de valor general de la asistencia sanitaria. La satisfacción percibida por el paciente está relacionada con una gama de ítems versátiles, como es el estado de salud, variables socio demográficas, características del profesional de salud o el lapso de espera. (Huiza Guardia, 2012)

De tal forma se da una correlación, entre el nivel de satisfacción y las perspectivas de los pacientes. Asimismo el cliente puede experimentar uno de éstos grados de satisfacción:

- 1) Insatisfacción: en donde el servicio percibido no llena las perspectivas del cliente.
- 2) Satisfacción: Se da cuando el servicio dado concuerda con las perspectivas del usuario y
- 3) Complacencia: esta ocasionado cuando el servicio brindado sobre pasa los matices del cliente. Según el grado de satisfacción se puede saber la lealtad hacia una firma o compañía, por mencionar tenemos cuando un cliente no se encuentra satisfecho con el trato recibido este apostara por cambiar de proveedor de forma inmediata. (Apaéstegui Huanca, 2019)

Ante lo mencionado se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en un

establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en los meses de octubre y noviembre del 2019?

Esta investigación se justifica dado que va ayudar a reconocer la importancia del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción que percibe el paciente, en los establecimientos farmacéuticos, ya sea una farmacia o botica, estos son los primeros establecimientos que vamos a visitar cuando nos sentimos con algún problema de salud, y por la falta de stock de medicamentos en el sector público, esto ocasiona que gran parte de los medicamentos prescritos son adquiridos en estos establecimientos y a la vez son claves para la adherencia al tratamiento y cumplimiento terapéutico de los pacientes, así mismo ayuda a mejorar la calidad de vida. Es conocida las deficiencias de profesionales químicos farmacéuticos en nuestro país ocasionando que las BPD no se cumplan en su gran mayoría y si a esto sumamos la deficiencia del agente fiscalizador para verificar las BPD se cumplan, ello está ocasionando que se dé una falta de calidad en el servicio brindado en los establecimientos en donde no se encuentra el profesional químico farmacéutico.

Por lo cual esta investigación permite lograr ciertas acciones que puedan corregir los aspectos asociados a la calidad de servicio, mediante una atención farmacéutica efectiva, eficiente, ética y segura, lo cual se logra a través del cumplimiento de BPD y a la vez es un beneficio para la población, ya que es una problemática latente a nivel nacional; algunas fallas en la dispensación ocasionen grandes problemas que afectan a la salud del paciente y también conlleva que los pacientes se sientan insatisfechos por la atención recibida, e incluso se da que los establecimientos que están surgiendo y estos dan un trato inadecuado a sus pacientes atendidos, ocasionan que los pacientes ya no vayan a comprar en estos lugares, a la prologa lleve al cierre de estos, por lo cual son importantes las investigaciones correspondientes que relacionan las BPD y la satisfacción del paciente, contemplando en sus dimensiones humanísticas, tecnológicas científicas y en cuanto al entorno.

Por lo cual se planteó como objetivo general, determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en loa mese de octubre y noviembre del 2019.

Y como objetivos específicos tenemos: Identificar las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba; Identificar la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba; establecer la

relación entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba; establecer la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba; establecer la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.

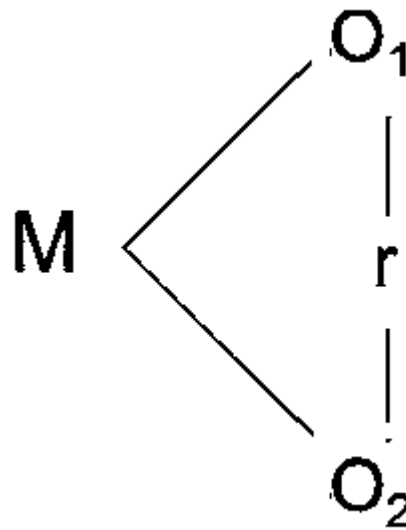
Ante ello se formuló la siguiente hipótesis general: existe una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en los meses de septiembre y octubre del 2019.

Esto desprende las siguientes hipótesis específicas: La dimensión recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba, otra hipótesis específica que se desprende es que la dimensión análisis e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba y como última hipótesis específica tenemos si la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación es transversal de tipo no experimental, descriptivo, correlacional simple, ya que se basa en cualidades, definiciones, hechos, variables o argumentos que se den sin que el investigador infiera de una forma directa evitando modificar el objeto de la investigación. En los estudios no experimentales, se ven los sucesos como se produce en la naturaleza, para ser analizados, cuya representación es la siguiente. (Litalien et al., 2009)



Dónde:

- M = Muestra
- O_1 = Observación de las buenas prácticas de dispensación
- O_2 = Observación de la satisfacción del cliente
- r = Relación entre las variables

2.2.Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONALIDAD	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Buenas prácticas de dispensación	Es un procedimiento exclusivo del profesional Químico Farmacéutico, para asegurar el buen uso de los fármacos (Mazzeti Soler, Carmen Sara, Villar López, & Dongo Zegarra, 2006)	<p>Cuestionario</p> <p>El cual mide el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos según los siguientes procesos que lo conforman: Recepción y validación de la prescripción (Ministerio de salud, 2009)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción y Validación de la prescripción - Análisis e Interpretación de la prescripción - Preparación y Selección de los productos para su entrega - Registro 	<p>Recepción y validación de la prescripción</p> <p>Es el proceso en donde el farmacéutico recibe la receta médica y verifica si los medicamentos prescritos tienen relación con la patología que refiere el paciente. (Ministerio de salud, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confirma el contenido de las recetas y según esto decide la dispensación o no del medicamento, pero explicando claramente la causa en caso de negarse a entregarlo • Hace cumplir los requisitos para la dispensación de medicamentos psicotrópicos. • Refiere al paciente de una forma idónea cuando no se puede dispensar lo prescrito, sin criticar al prescriptor. • Evita dispensar ningún medicamento cuando lo prescrito esta vencido. 	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple con las buenas prácticas de dispensación (0-5) ➤ No cumple con las buenas prácticas de dispensación (6-10)

		<p>- Entrega de los productos e Información por el dispensador</p>	<p>Análisis e interpretación de la prescripción</p> <p>Es el proceso en donde el profesional Químico Farmacéutico, informa al paciente sobre la receta y como debe tomarse el medicamento, informando que alimentos y/o medicamentos debe obviar para evitar alguna interacción con los medicamentos prescritos. (Ministerio de salud, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce e identifica de forma adecuada las sinopsis escritas en la receta. • Ratifica las dosis del medicamento según la presentación del medicamento prescrito. • Calcula correctamente la posología del medicamento a dispensar. • Reconoce las posibles reacciones medicamentosas, interacciones y la duplicidad de la familia farmacológica. • Consulta al prescriptor sobre lo recetado en caso haya duda. 	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple con las buenas prácticas de dispensación (0-5) ➤ No cumple con las buenas prácticas de dispensación (6-10)
			<p>Preparación y selección de los productos para su entrega</p> <p>Es la pauta en donde el profesional Químico Farmacéutico, valida los medicamentos que se va a entregar al paciente, estos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona los medicamentos señalados en la receta del estante. • Ratifica en la etiqueta los datos del medicamento comparándolo con lo recetado. • Identifica que las características organolépticas 	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple con las buenas prácticas de dispensación (0-9)

			<p>deben estar en óptimas condiciones, verificando el principio activo como refiere la receta de igual manera observa la concentración y presentación de este. (Ministerio de salud, 2009)</p>	<p>de los fármacos recetados estén dentro de los parámetros adecuados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evade contaminar los productos recetados • Da un recipiente adecuado para el traslado de los medicamentos recetados, cuando corresponda. • Cuenta con instrumentos que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada. 	<p>➤ No cumple con las buenas prácticas de dispensación (10-18)</p>
<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, relacionadas con los resultados en la atención,</p>	<p>Cuestionario</p> <p>El cual ayuda a medir la satisfacción del paciente atendido desde un punto de vista humanística, científica – tecnológica y del entorno, para poder determinar el grado de satisfacción de este.</p>	<p>Humanística</p> <p>Es el conjunto de acciones fundamentadas con la relación del persona de salud con su paciente además del dominio de lo técnico-científico orientado a comprender al otro en el entorno en que se</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención con cuidado y precaución • Trata amable y Cortez • Respeto por la privacidad y confidencialidad • Respeto por el orden de llegada de los pacientes • Personal correctamente uniformado y aseado 	<p>Ordinal</p> <p>No satisfecho (1-15)</p> <p>Poco Satisfecho (15-29)</p>

	(Caushi Aparicio, 2016)		desenvuelve. (Barrientos Valdez, 2018)		Satisfecho (30-45) Muy Satisfecho (45-60)	
			Científica –Tecnológica Refiere al dominio, la utilización y la aplicación de conocimientos y metodología empleados para explicar algún tema (Barrientos Valdez, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en el servicio • Orientación en el servicio • Ofrecimiento de charlas educativas • Seguridad y dominio de la farmacoterapia • Ofrecimiento de alternativas al tratamiento 		
			Entorno Lugar en donde se juntan una gama de características que alberga un lugar. (Barrientos Valdez, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y orden en la farmacia • Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia • Señalización adecuada de la farmacia • Seguridad de la farmacia • Abastecimiento y disponibilidad de los productos. 		

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Son los elementos finitos o infinitos que pertenecen a un grupo, a los cuales se son denominados como sujetos, en estos se realizan investigaciones. (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2015)

Para esta tesis la población estuvo dada por el promedio de pacientes que compraron medicamentos en el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba entre octubre y noviembre del año 2018, este dato fue extrapolado para el año 2019, dándonos un total de 1600 pacientes que adquirieron sus medicamentos en el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.

2.3.2. Muestra

Es la porción que se desprende de la población, con la finalidad de conseguir datos representativos. La muestra fue obtenida con la fórmula para una población finita (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2015)

- **Operación del tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra se calculó, a través de la fórmula de una población finita, la cual es:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = 1,96 (Confiabilidad al 95%)

P = 0,5 (50 % de población satisfecha)

Q = 0,5 (población no satisfecha)

E = 0,05 (Tolerancia de error en las mediciones)

ÍTEM	VALOR
N (Total de la población)	1600
Z (Se trabajara con una confiabilidad del 95%)	1,96
p (Proporción esperada)	0,5
q (1 - p)	0,5
e (Error estimado)	0,05

n = 310

$$n = \frac{1600 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2(1600 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1600 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 \times (1599) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{1536.64}{4.9579}$$

$$n = 309.9$$

$$n = 310$$

2.3.3. Muestreo.

Es un instrumento de la exploración científica, siendo su función determinar que porción debe examinarse de una población, con el propósito de hacer deducciones sobre la población en cuestión. (Otzen & Manterola, 2017)

Este trabajo presento un muestreo probalístico, ya que se tuvo como base el principio de equiprobabilidad, en donde la totalidad de sujetos poseen la misma posibilidad de conformar parte de una muestra,

Para este trabajo de investigación el muestreo fue aleatorio simple, ya que se siguió el siguiente procedimiento: 1) se asignó un dígito a cada sujeto de la población y 2) a través de algún medio mecánico, se escogen tantos individuos como sea posible con la finalidad de completar el tamaño de la muestra requerido. Para este caso se tuvo los siguientes criterios:

➤ **Criterios de inclusión**

- Pacientes con la mayoría de edad que compraron medicamentos en el establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba entre los meses de octubre y noviembre del 2019.
- Paciente alfabetizados
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

➤ **Criterios de exclusión**

- Pacientes menores de edad que compraron medicamentos en el establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba después de los meses de octubre y noviembre del año 2019.
- Paciente no alfabetizados
- Pacientes que compraron productos de consumo (productos de aseo personal), en el establecimiento farmacéutico
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Son operaciones sistemáticas y ordenadas que se orientan al investigador en la labor de penetrar en la sapiencia y en nuevas líneas de indagación. (Calduch, 2014)

La técnica aplicada para la investigación fueron dos encuestas, una de estas se utilizó para recopilar la información de la variable satisfacción y la otra para la variable de buenas prácticas de dispensación.

2.4.2. Instrumento

Los instrumentos vendrían a ser las herramientas que se emplean para obtener y procesar la información, en este trabajo de investigación se tuvo que medir dos variables, para lo cual se utilizó dos instrumentos, que fueron cuestionarios, ambos instrumentos fueron utilizados en trabajos anteriores.(Meneses & Rodríguez, 2011)

El primer cuestionario constó de 29 ítems, el cual ayudó a medir el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos, dicho instrumento se dividió en las siguientes dimensiones: 1) Recepción y validación de la prescripción (constituido por 5 ítems). 2) Análisis e interpretación de la prescripción (constituido por 5 ítems). 3) Preparación y selección de los productos para su entrega (constituido por 9 ítems). 4)

Registro (constituido por 5 ítems) y, 5) entrega de los productos e información por el dispensador (constituido por 6 ítems), teniendo como categorización lo siguiente: 1) Cumple con las buenas prácticas de dispensación y 2) No cumple con las buenas prácticas de dispensación. (Ver anexo N° 1).

El segundo cuestionario constó de 15 ítems el cual mide la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico, dicho instrumento se dividió en las siguientes dimensiones: 1) Humanística (constituido por 5 ítems). 2) Tecnológica-Científica (constituido por 5 ítems) y, 2) Entorno (constituido por 5 ítems), teniendo como categorización lo siguiente: 1) No satisfecho (1 – 15), 2) Poco Satisfecho (15 – 29), 3) Satisfecho (30 – 45), y 4) Muy Satisfecho (45 – 60). (Ver anexo N° 2).

2.4.3. Validez y confiabilidad

Los instrumentos utilizados estuvieron validados con su respectiva confiabilidad tal como se muestra en las siguientes fichas técnicas:

➤ Ficha técnica para medir la variable de buenas prácticas de dispensación

Nombre	Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos
Autor	María Manuela Sandoval Piscocoya
Año	2016
Aplicación	Evaluación del personal profesional químico farmacéutico en un establecimiento farmacéutico público o privado.
Bases teóricas	Teoría relacionada con las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Personas mayores de edad usuarios del servicio de un establecimiento farmacéutico.
Tipo de administración	Personal
Duración	20 minutos

Normas de puntuación	General con 29 ítems para medir las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos y específica por dimensiones: recepción y validación de la prescripción (constituido por 5 ítems), análisis e interpretación de la prescripción (constituido por 5 ítems), preparación y selección de los productos para su entrega (constituido por 9 ítems), registro (constituido por 5 ítems) y, entrega de los productos e información por el dispensador (constituido por 6 ítems)
Campo de aplicación	Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos por el profesional químico farmacéutico
Validez	La cartilla de observación fue validada por tres expertos, dos profesionales en salud, uno con grado de maestro en educación superior y el segundo con grado de doctor en ciencias. Y, un profesional químico farmacéutico con el grado de maestro en ciencias. Luego de esta validación se realizaron algunos cambios para mejorar el instrumento. Se adjunta en anexos la cartilla de juicio de expertos.
Confiabilidad	Se trabajó la confiabilidad Alfa de Crombach, coeficiente de fiabilidad como consistencia interna para ítems dicotómicos, y el nivel de confianza estadístico del 95%. Según Herrera (1998), los niveles de confiabilidad se determinan de 0 a 1; de acuerdo a los datos obtenidos para este instrumento fue de $p = 0,806$; lo que significa que el instrumento tiene un nivel de excelente confiabilidad.
Categorización de la medición general y rangos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple con las buenas prácticas de dispensación ➤ No cumple con las buenas prácticas de dispensación

➤ **Ficha técnica para medir la variable de satisfacción del paciente**

Nombre	Cuestionario sobre satisfacción del usuario
Autor	Joel Donato Barrientos Valdez
Año	2018
Aplicación	Evaluación del satisfacción del paciente en una entidad farmacéutico
Bases teóricas	Teoría relacionada con la satisfacción del paciente
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Pacientes mayores de edad usuarios del servicio de un establecimiento farmacéutico.
Tipo de administración	Individual
Duración	De 10 a 20 minutos
Normas de puntuación	General con 15 ítems para medir la satisfacción del paciente y específica por dimensiones: Humanística (constituido por 5 ítems), Tecnológica-Científica (constituido por 5 ítems) y, ENTORNO (constituido por 5 ítems)
Campo de aplicación	Medir la satisfacción del paciente atendido en un establecimiento farmacéutico público o privado.
Validez	El instrumento fue validado por el juicio de algunos expertos, el modelo usado será el Servqual. Los jueces expertos a quienes se les presento la solicitud evaluaran el instrumento, sobre las variables respectivas dando como resultado aplicable, los expertos estaban conformados por dos profesionales con grado de doctores y uno con el grado de magister.

Confiabilidad	<p>Se trabajó la confiabilidad Alfa de Crombach, coeficiente de fiabilidad como consistencia interna para ítems dicotómicos, y el nivel de confianza estadístico del 95%.</p> <p>Según Herrera (1998), los niveles de confiabilidad se determinan de 0 a 1; de acuerdo a los datos obtenidos para este instrumento fue de $p = 0,940$; lo que significa que el instrumento tiene un nivel de excelente confiabilidad.</p>
Categorización de la medición general y rangos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No satisfecho (1-15) ➤ Poco Satisfecho (15-29) ➤ Satisfecho (30-45) ➤ Muy Satisfecho (45-60)

2.1. Procedimiento

El procedimiento que se siguió para este trabajo de investigación, se inició con la autorización del dueño del establecimiento farmacéutico, con la finalidad de poder realizar el trabajo de investigación, para lo cual se programó horarios interdiarios, entre la mañana y la tarde; acto seguido se captó a los pacientes que fueron atendidos por el profesional químico farmacéutico y que contemplen los criterios de inclusión, a los cuales se les hizo firmar el consentimiento informado para ser partícipe de la investigación; con la información recopilada se realizó una plataforma de datos en el programa Microsoft Excel 2010, tanto para la variable Buenas Prácticas de Dispensación como para la variable satisfacción del cliente; la base de datos creada se exportó al programa estadístico IBM-SPSS versión 20.0 para el examen estadístico de tipo relacional entre las dos variables antes mencionadas.

2.5. Método de análisis de datos

En el proceso estadístico se utilizó el paquete estadístico IBM-SPSS versión 20.0, según los objetivos específicos e hipótesis de investigación se utilizó procedimientos que abarcan tanto la estadística descriptiva como la inferencial; la parte descriptiva de los resultados fueron representadas en tablas estadísticas para establecer los niveles y porcentajes de las variables a analizar.

Y a la vez se utilizara una estadística inferencial la cual se estableció a través de la prueba estadística de Phi y V de Cramer., ya que esta prueba permite relacionar una variable ordinal (para este caso satisfacción del paciente), con una variable nominal (para este caso Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos), para dicha prueba se trabajó con un grado de confiabilidad del 95%, con un margen de error del 5%, en donde la significancia estuvo dada por el valor de p, el cual si se obtuvo un valor mayor a 0.05 se interpretó como si no hubiese relación entre las variables y si se obtuvo un valor inferior a 0.05 se interpretó como si hubiese relación entre las variables.

2.6. Aspectos éticos

Se aplicó de manera integral los principios de declaración de Helsinki y del Reporte Belmont, centrándose en la beneficencia y autonomía o también llamado respeto por las personas en donde el sujeto investigación posee la capacidad y la libertad de elegir, aplicando su propio razonamiento; en la que se intenta acrecentar los patrocinios y reducir los perjuicios posibles de una intervención, respetando la confidencialidad y anonimato de los participantes, para lo cual el investigador fue el único que tuvo acceso a ellos pero solo con fines académicos contemplando La Pauta 1, 4 y 5 del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS), en el cual se trabajó bajo un consentimiento informado; a la vez para poder garantizar las bibliografías correctas y evitar alguna emisión de algún autor se utilizó el programa de Mendeley Desktop, junto con el programa de Turnitin el cual garantiza la originalidad de la investigación (Manzini, 2000; Observatori de Bioetica i Dret, 1979; Regional & Las, 2014).

III. RESULTADOS

3.1.Descripción de resultados

Tabla 1

Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba, 2019.

Buenas Prácticas de Dispensación	Frecuencia	Porcentaje
Si cumple	310	100,0 %
No cumple	0	0 %
Total	310	100,0 %

En la tabla 1, se muestra que los 310 participantes del trabajo de investigación refieren que en el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba cumplen con las Buenas Practicas de Dispensación (100%), no encontrándose ningún resultado que de entender que no se cumplan con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos.

Tabla 2

Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba, 2019

Satisfacción del paciente	Frecuencia	Porcentaje
No satisfecho	0	0,0 %
Poco satisfecho	0	0,0 %
Satisfecho	2	0,6 %
Muy satisfecho	308	99,4 %
Total	310	100,0 %

En la tabla 2, se denota que el 99,4 % de los participantes se sintieron muy satisfechos en la atención dada por el químico farmacéutico en el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba, a la vez el 0,6 % refirió que se siente satisfecho con la atención brindada al adquirir sus medicamentos y no se encontró ningún resultado que refiera una satisfacción poco satisfecho y/o satisfecho.

3.2. Análisis ligado a las hipótesis

Hipótesis general: Existe una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba en los meses de septiembre y octubre del 2019.

Hipótesis específicas: La recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba, otra es que la dimensión análisis e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba y como última tenemos si la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.

3.3. Contrastación de la hipótesis de investigación

Hipótesis estadística

H₁: Existe una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba en los meses de septiembre y octubre del 2019.

H₀: No existe una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba en los meses de septiembre y octubre del 2019.

Tabla 3

Distribución de pacientes según las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, 2019.

Buenas Prácticas de Dispensación	Satisfacción del paciente					
	Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Si cumple	2	0.6	308	99.4	310	100
No cumple	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0.6	308	99.4	310	100

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,797	,000
	V de Cramer	,282	,000
N de casos válidos		310	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

La tabla 3 muestra el cruce de las variables de BPD y satisfacción del cliente, observándose que un 99,4 % de los participantes refieren una muy buena satisfacción y a la vez se cumple las BPD. Para demostrar la relación de estas variables se utilizó la prueba estadística de Phi y V de Cramer, observándose que hay una relación estadística entre las BPD y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, ya que el valor de significancia es menor a 0.05.

Tabla 4

Relación de recepción y validación de la prescripción con la Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, 2019

Recepción y validación de la prescripción	Satisfacción del paciente					
	Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Si cumple	2	0.6	308	99.4	310	100
No cumple	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0.6	308	99.4	310	100

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,491	,003
	V de Cramer	,284	,003
N de casos válidos		310	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

La tabla 4 indica el cruce de la dimensión recepción y validación de la prescripción perteneciente a las BPD y satisfacción del cliente, lo cual se observa que un 99,4 % tiene una muy buena satisfacción y también cumple con la recepción y validación de la prescripción y a la vez se observa que un 0,6 % de los participantes ven que hay un acatamiento de la recepción y validación de la prescripción y se sintieron satisfecho en su atención. Estadísticamente, para conocer la relación de estas variables se utilizó el ensayo estadística de Phi y V de Cramer, observándose que hay una relación estadística entre estas dos variables, ya que el valor de significancia obtenida fue de menor a 0.05

Tabla 5

Relación de análisis e interpretación de la prescripción con la Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, 2019

Análisis e interpretación de la prescripción	Satisfacción del paciente					
	Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Si cumple	2	0.6	308	99.4	310	100
No cumple	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0.6	308	99.4	310	100
Medidas simétricas						
				Valor	Sig. aproximada	
Nominal por nominal	Phi		,377		,015	
	V de Cramer		,267		,015	
N de casos válidos				310		

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

En la tabla 5 se observa el cruce de la dimensión análisis e interpretación de la prescripción perteneciente a las BPD y satisfacción del cliente, lo cual se observa que un 99,4 % tiene una muy buena satisfacción y también se percibe un cumplimiento del análisis e interpretación de la prescripción, a la vez se observa que el 0,6 % de los participantes ven que hay un cumplimiento del análisis e interpretación de la prescripción y sintieron satisfecho en su atención. Estadísticamente, para demostrar si existe relación de estas variables se utilizó el ensayo estadística de Phi y V de Cramer, observándose que hay una relación estadística entre estas dos variables, ya que el valor de significancia obtenida fue de menor a 0.05.

Tabla 6

Relación de la preparación y selección de los productos con la Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, 2019

Preparación y selección de los productos	Satisfacción del paciente					
	Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Si cumple	2	0.6	308	99.4	310	100
No cumple	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0.6	308	99.4	310	100

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	,617	,002
	V de Cramer	,252	,002
N de casos válidos		310	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

La tabla 6 se observa el cruce de la dimensión preparación y selección de los productos perteneciente a las BPD y satisfacción del cliente, lo cual se observa que el 99.4% de los participantes perciben una muy buena satisfacción en el momento de su atención y también se percibe un cumplimiento de la preparación y selección de los productos. Estadísticamente, para determinar la relación de estas variables se utilizó la prueba estadística de Phi y V de Cramer, observándose que hay una relación estadística entre estas dos variables, ya que el valor de significancia obtenida fue de menor a 0.05.

IV. DISCUSIÓN

La dispensación de medicamentos es un proceso que está compuesto por una serie de actividades o etapas con la finalidad de proporcionar medicamentos, dispositivos médicos, cosméticos o productos higiénicos a un paciente. Esta prestación de servicio de salud es propia de los establecimientos farmacéuticos, con el objetivo de contribuir y ayudar a la calidad de vida, así como contribuir a mejorar la salud de un paciente. Convirtiéndose en una guía importante en el manejo estandarizado y el desempeño de las buenas prácticas de dispensación, lo que conlleva a brindar una asistencia de calidad, un uso racional de medicamentos y al éxito del tratamiento terapéutico; todo ello, influyendo positivamente sobre el grado de satisfacción del cliente.

Por ello, la presente investigación busco determinar la relación entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), y la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba realizado en los meses de octubre y noviembre del 2019, y al analizar la variable BPD de una forma individual, lo que es plasmado en la tabla 1, en ella se observa que en el establecimiento donde se desarrolló el presente trabajo de investigación el 100 % de los participantes refieren que el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba cumplen con las Buenas Practicas de Dispensación, los cuales son una serie de pasos como es indicado en el manual del MINSA, y según esta tabla están siendo cumplidos, además es bueno referir que en el establecimiento cuenta con dos profesionales químicos farmacéuticos para cubrir todo el horario de atención y así cumplir con la normatividad vigente el cual exige la presencia del químico farmacéutico, esto asegura que las BPD se cumplan ya que el personal técnico esta siempre asesorado y a la vez asegurando la calidad de atención y esto fue percibido por los personas encuestadas, dichos resultados al compararlo con lo referido por René, Javier, & Javier (2018) y Barahona M (2017), en donde BPD eran cumplidas entre un 70 % y 80 % respectivamente, lo cual hace que en este establecimiento sea uno de los pocos establecimientos que se cumplen a cabalidad las BPD, esto puede darse primordialmente por que le profesional químico farmacéutico, maneja muy bien las bases de las BPD y la importancia de estas. Se recomienda que en próximos trabajos se profundice en determinar el nivel de cumplimiento de las BPD, por su parte los pacientes encuestados vieron que al cumplir las BPD estos se sintieron seguros e importantes lo cual conllevo a los resultados

conseguidos en la tabla 2, en donde se observa la variable satisfacción encontrándose que el 99,4 % de los encuestados se sintieron muy satisfechos en la atención brindada, a la vez un 0,6 % refirió que se siente satisfecho con la atención, esto nos ha indicios que puede ver una relación entre las dos variables antes mencionadas. Al comparar los resultados con lo referido por Barahona (2017), que menciona que BPD, y la satisfacción del usuario, tienen una relación lineal perfecta positiva, ya que al tener un mayor grado de cumplimiento de las BPD el grado de satisfacción también aumentaba, y en este trabajo se está cumpliendo, así mismo debemos recordar que la satisfacción del paciente está orientado siempre a velar por cubrir las necesidades junto con el trato cortés.

Sumado a esto, resaltamos los resultados observados en la tabla 3, en la cual se observa que 308 encuestados (99.4%), tienen una muy buena satisfacción frente al cumplimiento de BPD en el establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, a la vez un 2 encuestado (0.6%), se sienten satisfechos con las BPD, lo que hace ya ver un entorno para aceptar la hipótesis planteada en este trabajo de investigación, para confirmar esto se tuvo que realizar una relación estadística dada por la prueba Phi y V de Cramer, el cual se obtuvo un $p=0,000$ ($p<0.05$), lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y decir que existe una relación entre las BPD y la satisfacción del cliente; este resultado al compararlos con los trabajos realizados por Barahona (2017), Valle (2018) y Barrientos (2018), en los cuales concluyen que existe relación entre las dos variables que está trabajando en este trabajo de investigación, y a la vez al comparar nuestros resultados con lo que obtuvo Barahona (2017), en el cual el cumplimiento de las BPD fue del 90% y se estableció que la satisfacción del usuario tuvo relación con las buenas prácticas de dispensación, presentando una relación lineal positiva y estas están fuertemente relacionadas, lo cual concuerda con lo observado, ya que en este trabajo se obtuvo un cumplimiento del 100% de las BPD y la satisfacción presentó el grado más alto de su categorización (muy satisfecho), con un porcentaje del 99.4%, esto se respalda con lo referido por Valle (2018) en el cual hubo un cumplimiento parcial de BPD (67,1%) con una satisfacción buena con un porcentaje del 57,7%, en dicho trabajo también concluyeron que la calidad del servicio el cual es representado por las BPD está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario.

En la tabla 4 se plasma los resultados de la relación de recepción y validación de la prescripción con la Satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, se observó que si se procede con la recepción y validación de la prescripción,

denotándose que 308 encuestados (99.4 %), se sienten muy satisfechos frente al cumplimiento de esta dimensión de las BPD; a la vez un 0.6 %, se sienten satisfechos, estos resultados nos permiten tener una visión general de la relación de estas dos variables, pero para poder determinar esto se tuvo que realizar una relación estadística dada por la prueba Phi y V de Cramer, el cual se obtuvo un $p=0,003$ ($p<0.05$), indicando que hay relación entre recepción y validación de la prescripción con la satisfacción del paciente, estos resultados pudieron darse por que el paciente encuestado vio que el profesional químico farmacéutico reviso que la recete cumpla con todos los ítems que refiere la ley y a la vez colocó en práctica sus conocimientos adquiridos para validar y asegurar que lo indicado por el prescriptor sea lo ideal para el paciente brindando así seguridad al paciente; al comparar lo obtenido con lo que refiere Janeth & Marcelia, (2016), en donde se obtuvo que el 100% del personal de farmacia realiza la recepción y validación de la prescripción, el cual consiste en verificar todos los puntos que debe tener una receta médica, ello dio confianza al cliente y ocasiono que siente que hay una preocupación hacia él, esto se vio reflejado en la satisfacción del cliente, esto ocasiono que haya una relación entre esta dimensión y la satisfacción del cliente.

En la tabla 5 se plasma los resultados entre la relación de análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, se observó que si se procede con el análisis e interpretación de la prescripción en su totalidad (100%), en dicha tabla se denota que el 99.4%, se sienten muy satisfechos, al aplicar la prueba Phi y V de Cramer, se obtuvo un $p=0,015$ ($p<0.05$), indicando que hay relación entre la relación de análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del paciente, esto se pudo dar por que el químico farmacéutico velo por garantizar que los medicamentos indicados por el prescriptor concuerde con la patología diagnosticada al paciente, dando lugar que el paciente tenga seguridad y confianza en su tratamiento al ser aceptado su tratamiento por otro profesional de la salud, ya que en estos días se está observando errores por parte del profesional prescriptor como es referido por Machado-Alba, Ossa-Ochoa, Lotero-Jaramillo, & Valencia-Rojas (2013), en el que refiere que existen fallas en la medicación, siendo lo más comunes la no notación de la duración del tratamiento (97,3%), no registrar la presentación adecuada del medicamento (72,1%), no escribir en la receta la vía de administración (29,9%), inadecuada dosis (9,8%), insuficiente dosis (8,2%), interacciones medicamentosas (3,9%), todos estos errores pueden dar como consecuencia el malestar del paciente desencadenando la insatisfacción; al establecer la relación estadística a través de la prueba de Phi y V de Cramer, se obtiene un $p= 0,036$, ($p<0.05$), el cual refiere

que hay una relación entre estas dos variables y lo cual concuerda con los resultados obtenidos por Chavez Añezco & Tinoco Huaranga (2015), ya que en su estudio el 91% creen que el análisis e interpretación de la prescripción permitirá una buena dispensación, el cual al ver los resultados anteriores avalan lo referido.

La tabla 6 se observan los resultados de relación de la preparación y selección de los productos con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba, los cuales refieren que se procede con la adecuada preparación y selección de los productos en su totalidad (100%), en dicha tabla se ve que 308 encuestados (99.4 %), se sienten muy satisfechos con este proceso; al aplicar la prueba Phi y V de Cramer, se obtuvo un $p=0,002$ ($p<0.05$), indicando que hay relación entre la preparación y selección de los productos con la satisfacción del paciente, dicho resultado se pudo dar por que las personas encuestadas vieron que el químico farmacéutico ve por dar al paciente el medicamento que se le fue prescrito, ya sea un genérico o uno de marca, evitando los famosos cambiazos, que en estos últimos días ha estado en discusión, e incluso el estado peruano se ha visto obligado a emitir un gama de leyes que ayuden a regularizar este tema, ya que el personal encargado de farmacia, está cambiando los productos que están indicados con otros, para poder aumentar su margen de ganancia o evitar una venta perdida, esta actividad da como consecuencia que los pacientes desconfíen de los medicamentos que reciben, por lo cual al ver que el profesional farmacéutico le enseñe lo que está dando está en su receta, esto conlleva a que el paciente se siente seguro y no estafado ya que las personas al darse cuenta del cambio del producto sin su autorización se sienten estafados, esto también se evidencio en el trabajo realizado por Sandoval M (2016), en el cual la preparación y selección de los productos para su entrega tuvo solo un cumplimiento del 56.9%, lo cual al finalizar conlleva que la satisfacción del paciente disminuya considerablemente referir que los pacientes de dicho estudio se sintieron poco satisfechos con la atención brindado en tos establecimientos farmacéuticos.

Para finalizar se deduce que hay una relación entra las BPD y las tres dimensiones analizadas de estas en este trabajo de investigación con la satisfacción, a la vez podemos intuir que hay una relación directamente proporcional entre estas variables, es decir si una de estas se realiza de una forma adecuada las otras también tendrán un resultado positivo.

V. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba realizado en los meses de octubre y noviembre del 2019, ya que se obtuvo el valor de $p < 0.05$.
- Las buenas prácticas de dispensación en el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba se cumplen en un 100%.
- El 99,4 %, de los pacientes están muy satisfecho con atención dada en el establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba.
- La recepción y validación de la prescripción que es una dimensión de las buenas prácticas de dispensación se relaciona con la satisfacción del paciente en el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba, ya que se obtuvo un $p < 0,05$
- El análisis e interpretación de la prescripción que es una dimensión de las buenas prácticas de dispensación se relaciona con la satisfacción del paciente en el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba, ya que se obtuvo un $p < 0,05$.
- La preparación y selección de los productos para su entrega que es una dimensión de las buenas prácticas de dispensación se relaciona con la satisfacción del paciente en el establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba, ya que se obtuvo un $p < 0,05$.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere brindar charlas informativas a todos los profesionales químicos farmacéuticos sobre buenas prácticas de dispensación, y así fortalecer este tema para asegurar una atención de calidad al paciente.
- Se recomienda utilizar este trabajo de investigación para poder sentar una base en el Distrito de Cajabamba para poder asegurar que todas los establecimientos farmacéuticos de esta zona cuente con el profesional químico farmacéutico, e indicar al agente regularizador que la DIREMID, que vele por esto, para poder así velar por el cumplimiento del total de las BPD en este distrito.
- Se sugiere realizar charlas de capacitación al personal de boticas que no sea profesional química farmacéutico, sobre las BPD con la finalidad de hacer ver que su trabajo es importante y que al cambiar un producto para evitar perder una venta, podríamos poner en peligro la vida de un individuo y hacer ver de esta forma que en sus manos está el bienestar de toda de una población y asegurar una buena calidad de vida.
- Se recomienda dar una charla informativa con los resultados de esta investigación todos los dueños de boticas y/o farmacias, para demostrarles así que al cumplir con las buenas prácticas de dispensación aseguremos una atención de calidad al paciente y este se va a sentir muy satisfecho ocasionado que haya una buena recomendación para este local y así ayudando que la influencia de pacientes aumente y por ende mejore su crecimiento empresarial.

REFERENCIAS

- Apaéstegui Huanca, L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016. Universidad César Vallejo.
- Barahona Alvear, M. L. (2017). Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana.
- Barrientos Valdez, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad César Vallejo.
- Burga Vásquez, Y., & Huatay Tucumango, E. N. (2017). Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca – Cajamarca, 2017. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Caamaño, F., Tomé-Otero, M., Takkouche, B., & Gestal-Otero, J. J. (2005). Influence of pharmacists' opinions on their dispensing medicines without requirement of a doctor's prescription. *Gaceta Sanitaria / S.E.S.P.A.S*, 19(1), 9–14. <http://doi.org/10.1157/13071811>
- Calduch, R. (2014). *Metodos y tecnicas de investigacion*. Escuela Normal Superior-Mestros Argentinos, 2, 180.
- Cárdenas Lucano, L. (2018). Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. Universidad César Vallejo.
- Caushi Aparicio, L. M. (2016). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015. Universidad Nacional Ma, 97. Retrieved from <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6086>

- Chavez Añazco, E., & Tinoco Huaranga, R. J. (2015). Buenas prácticas de dispensación en la farmacia del hospital docente clínico quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo para el uso racional del medicamento.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. (2010). Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España, 1–13. Retrieved from https://wwwhttp://www.portalfarma.com/Inicio/atencionfarmaceutica/forofarmaciaria/Documents/ATFC_GuiaFORO.pdf.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/BBPP_dispensaciondemedicamentosyproductsosanitarios.pdf
- De Smet, P. a. G. M., Cheung, K. C., & Bouvy, M. L. (2009). Medication errors: The importance of safe dispensing. *British Journal of Clinical Pharmacology*, 67(6), 676–680. <http://doi.org/10.1111/j.1365-2125.2009.03428.x>
- Eivar, A. (2015). Diagnóstico Y Evaluación Del Sistema De Dispensación De Medicamentos En La Farmacia Del Hospital Iess Ambato Durante El Periodo Abril – Septiembre 2014, 110.
- Ferreira, T. X. A. M., Prudente, L. R., Dewulf, N. D. L. S., Provin, M. P., Mastroianni, P. D. C., da Silveira, E. A., & Amaral, R. G. (2016). Medication dispensing as an opportunity for patient counseling and approach to drug-related problems. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 52(1), 151–162. <http://doi.org/10.1590/S1984-82502016000100017>
- Gonzalo Ramos, N., & Guillermo Olivares, J. (2014). Uso racional de medicamentos: una tarea de todos. Subsecretaría de Salud Pública; Ministerio de Salud, 50.
- Huiza Guardia, G. A. (2012). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Nacal. Callao. Octubre-diciembre 2003. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 1(4). Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=F6F5BEA06A9A39A511C348344BACAE57?sequence=1

- Ina, a M. O. R. (2005). *D i g e m i d*. Manual Para La Enseñanza Del Uso Racional De Medicamentos En La Comunidad. Retrieved from http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Publicaciones/URM/P22_2005-01-01_Manual_comunidad.pdf
- International Pharmaceutical Federation. World Health Organization. (2012). *Directrices Conjuntas FIP / OMS Sobre Buenas Prácticas en Farmacia*.
- Janeth, G. P. S., & Marcelia, R. M. F. (2016). Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis, ciudad de León durante el mes de Abril 2016. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA. Retrieved from <http://waset.org/publications/14223/soil-resistivity-data-computations-single-and-two-layer-soil-resistivity-structure-and-its-implication-on-earthing-design>
- Junta de Andalucía. (2014). Libro de comunicaciones del xix congreso de la sociedad andaluza de calidad asistencial. Retrieved from <http://www.sadeca.es/actividades/congresos/XIX-Congreso-de-la-Sociedad-Andaluza-de-Calidad-Asistencial-Sevilla-2014/>
- Litalien, D., Guay, F., Geoffrion, S., Giguère, C.-É., Fortin, M., Fortin, C., ... Robette, N. (2009). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en mirado Risaralda, febrero a abril de 2009. *Bifurcations*, 45(1), 1–19. <http://doi.org/10.7202/1016404ar>
- Machado-Alba, J. E., Ossa-Ochoa, L. M., Lotero-Jaramillo, N., & Valencia-Rojas, A. (2015). Identification of medication errors in a first level hospital of Pereira, Colombia. *Revista Facultad de Medicina*, 61(3), 267–273.
- Manzini, J. L. (2000). Declaración De Helsinki: Principios Éticos Para La Investigación Médica Sobre Sujetos Humanos. *Acta Bioethica*, 6(2), 321–334. <http://doi.org/10.4067/s1726-569x2000000200010>

- Mazzeti Soler, P., Carmen Sara, J., Villar López, A., & Dongo Zegarra, V. (2006). Procesos del sistema de suministro de medicamentos e insumos en el Ministerio de Salud. MINSA. Retrieved from http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1064_DIGEMID61-1.pdf
- Meneses, J. Y., & Rodríguez, R. (2011). El cuestionario y la entrevista. Construcción D'instruments D'investigació En E-Learning, 5–31. <http://doi.org/10.1063/1.3680099>
- Ministerio de salud. (2009). Manual de buenas prácticas de dispensación Ministerio de salud DIGEMID PERU - 2009. MINSA, 19.
- Observatori de Bioetica i Dret. (1979). El informe Belmont. Journal of Computer Assisted Tomography, 32(3), 475–479. <http://doi.org/10.1097/RCT.0b013e31811512d6>
- Organización Mundial de la Salud. (2002). Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales - Perspectivas políticas de la OMS sobre medicamentos. Perspectivas Políticas Sobre Medicamentos de La OMS, 5, 6. Retrieved from <http://apps.who.int/medicinedocs/en/d/Js4874s/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227–232. <http://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paredes Jerí, E. J. R., & Reyes Paucarima, J. A. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil "Juan Pablo II" Villa el Salvador, 72. Retrieved from <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/923/TITULO - Reyes Paucarima, Javier Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Philip, K. (2011). Boletín Calidad & Gestión. Retrieved from http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html
- Pillaca Medina, M. L., & Carrión Domínguez, K. (2016). Automedicación en personas adultas que acuden a boticas del Distrito Jesús Nazareno, Ayacucho 2015. Anales

de La Facultad de Medicina, 77(4), 387.
<http://doi.org/10.15381/anales.v77i4.12652>

Puigventós Latorre, F., Santos-Ramos, B., Ortega Eslava, a., & Durán-García, M. E. (2011). Variability in Activity and Results From Drug Assessments by Pharmacy and Therapeutics Committees in Spanish Hospitals. *Farmacia Hospitalaria (English Edition)*, 35(6), 305–314. <http://doi.org/10.1016/j.farmae.2010.07.003>

Ramírez Saavedra, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Universidad César Vallejo.

Regional, O., & Las, P. (2014). Council for International Organizations of Medical Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos, Cuarta Edición. Ginebra: Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS); 2016. Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos.

René, M. M. E., Javier, S. H. W., & Javier, U. P. (2018). Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, Ciudad de León, periodo Marzo-Junio 2018. Retrieved from [https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion para el aprendizaje Perspectiva alumnos.pdf](https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones_jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf)

Rodríguez Ganen, O., García Millian, A. J., Alonso Carbonell, L., & León Cabrera, P. (2017). Dispensation as a tool for the correct usage of medications in primary health care. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(4), 0–0. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007

Rodriguez Palacios, P. L., & Mendoza Lazo, D. D. (2016). Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Sandoval Piscocoya, M. M. (2016). Buenas prácticas de dispensación de medicamentos en las farmacias del distrito de Cajamarca 2016. Universidad César Vallejo.
- Santos-Ramos, B., & Pérez, I. (2002). Dispensación de medicamentos de especial control. *Farmacia Hospitalaria*, 33(5), 3–28. Retrieved from <http://boe.es/boe/dias/1982/10/30/pdfs/A29994-29997.pdf>http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301507/Modulo_Farmacia-Hospitalaria-_2012.pdf<http://www.sefh.es/bibliotecavirtual/garantiacalidad/3 analisis.pdf>
- Tandaypan Cruz, N. M., & Gutiérrez Ramos, M. E. (2017). Relación entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, 38. Retrieved from [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7463/Tandaypan Cruz Noe Marcos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7463/Tandaypan_Cruz_Noe_Marcos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2015). MATEMÁTICAS IV. Estadística y Principios de Probabilidad, 10–11.
- Valle Vargas, B. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017. Universidad César Vallejo.
- Viña-Pérez, G., & Debesa-García, F. (2017). La industria farmacéutica y la promoción de los medicamentos. Una reflexión necesaria. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(2).

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DEL DISTRITO DE CAJABAMBA

ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

(Modelo de Valores tomado de Piscocoya, 2016)

Me dirijo a Usted para solicitarle su colaboración para la realización de la encuesta. Por lo que le garantizamos total confidencialidad de los datos obtenidos.

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las según su criterio.

I. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos

BUENA PRÁCTICA 01: Recepción y Validación de la prescripción					
Nº	CRITERIOS DE VERIFICACIÓN	CD	SI	NO	NA
1	Confirma el contenido de las recetas de acuerdo a las normas vigentes.	HC			
2	Decide la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor.	HC			
3	Se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.	HC			
4	Comunica adecuadamente al paciente cuando no puede atender la receta, sin cuestionar a los profesionales sanitarios.	RPU			
5	No dispensa ningún medicamento cuando el paciente muestre una receta vencida.	HC			
	TOTAL DE OBSERVACIONES DE LA BUENA PRÁCTICA				
BUENA PRÁCTICA 02: Análisis e Interpretación de la prescripción					
Nº	CRITERIOS DE VERIFICACIÓN	CD	SI	NO	NA
1	Interpreta correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores	HC			
2	Confirma el ajuste de las dosis en función de la necesidad de cada paciente.	HC			
3	Realiza un correcto cálculo de dosis y la cantidad a entregar del Medicamento.	HC			
4	Identifica las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.	HC			

5	Realiza interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.	HC			
	TOTAL DE OBSERVACIONES DE LA BUENA PRÁCTICA				
BUENA PRÁCTICA 03: Preparación y Selección de los productos para su entrega.					
Nº	CRITERIOS DE VERIFICACIÓN	CD	SI	NO	NA
1	Identifica los productos en las estanterías leyendo cuidadosamente la etiqueta.	HC			
2	Verifica que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del medicamento corresponde a lo prescrito.	HC			
3	Comprueba que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentren en buenas condiciones.	HC			
4	Verifica que el rotulado de ambos envases correspondan al mismo producto y cumplan con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes.	HC			
5	Evita contaminar los productos como tabletas y cápsulas a granel, utilizando los materiales especiales (guantes, contadores manuales entre otros)	PI			
6	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.	PI			
7	Acondiciona en envases, los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario, consignando la información requerida.	HC			
8	Aplica los requerimientos y exigencias de acuerdo a las normas legales vigentes en la elaboración de productos magistrales u oficinales.	PI			
9	Cuenta con instrumentos que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada.	GLS			
	TOTAL DE OBSERVACIONES DE LA BUENA PRÁCTICA				
BUENA PRACTICA 04: Registro					
Nº	CRITERIOS DE VERIFICACIÓN	CD	SI	NO	NA
1	Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes.	GLS			
2	Registra correctamente los preparados magistrales.	HC			
3	Registra la receta en el libro de recetas del Establecimiento en orden correlativo y cronológico.	GLS			
4	Registra en el dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, en caso que dispense un medicamento alternativo al prescrito.	HC			
	TOTAL DE OBSERVACIONES DE LA BUENA PRÁCTICA				

BUENA PRÁCTICA 05: Entrega de los productos e Información por el dispensador					
Nº	CRITERIOS DE VERIFICACIÓN	CD	SI	NO	NA
1	Brinda información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.	IP			
2	Programa el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en caso el paciente lo requiera.	RPU			
3	Advierte con claridad y objetividad sobre los posibles efectos indeseables, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.	IP			
4	Realiza la confirmación de la comprensión de las instrucciones brindada al paciente.	IP			
5	Demuestra respeto y mantiene la confidencialidad e intimidad del paciente de acuerdo a cada caso.	RPU			
6	Demuestra estar actualizado con respecto a medicamentos, primeros auxilios, emergencias toxicológicas, y a información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos.	HC			
	TOTAL DE OBSERVACIONES DE LA BUENA PRÁCTICA				

Ver ayuda

<p>BPDM 1: Recepción y validación de prescripción.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas. 2. Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente. 3. Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI). 4. Concentración y forma farmacéutica. 5. Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento. 6. Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta. 7. Sello y firma del prescriptor que la extiende.

BPDM 3: Preparación y selección de productos para su entrega	BPDM 4: Registro	BPDM 5: Entrega de los productos e información por el dispensador
<p>8. Información requerida.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre y dirección del establecimiento. b) Nombre del producto. c) Concentración del principio activo. d) Vía de administración. e) Fecha de vencimiento. f) Número de lote. 	<p>9. Receta de preparados magistrales, se colocará en ella el</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sello del establecimiento. b) El nombre de la persona que elaboró el preparado. c) Fecha de preparación. 	<p>Se debe incidir en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los medicamentos, debiendo informarse también sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (Ej. antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos. b) Cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucha agua, aplicarlo localmente). c) Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.
<p>10. Exigencias en preparación de producto magistrales.</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Calcular la cantidad del producto para un tratamiento completo. e) Se recomienda especialmente el lavado de manos. f) Uso de equipo de protección personal. 	<p>11. Anotar al dorso de la receta</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre de la alternativa dispensada. b) Nombre del laboratorio fabricante. c) Fecha en que se efectúa la dispensación. d) Firma del farmacéutico. 	<p>Criterios del seguimiento farmacoterapéutico</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Diabetes, hipertensión, hiperlipidemia, cáncer. b) Consumo de medicamentos riesgosos como anticoagulantes. c) Efectuar alteraciones en la dosis. d) Sustitución de medicamentos y monitorización de reacciones adversas e) Proveer servicios de educación al paciente de manera integral.

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DEL DISTRITO DE CAJABAMBA

ENCUESTA DE VALORACIÓN SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (Modelo de Valores tomado de Barrientos, 2018)

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo a la escala, cada pregunta que se formula.

DATOS ESPECÍFICOS

1 No satisfecho **2** Poco satisfecho **3** Satisfecho **4** Muy satisfecho

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA					
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?				
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA					
6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?				
9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				

10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
DIMENSIÓN: ENTORNO					
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que la farmacia, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN “CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DEL DISTRITO DE CAJABAMBA”

Título del estudio: Cumplimiento de Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba

Usted está siendo invitado a participar en este estudio observacional para evaluar la relación entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba

Por favor, lea detenidamente este formato de consentimiento para divulgar información y hable con el personal de estudio sobre cual palabra o información que no comprenda. Usted está en su derecho a negarse a participar en este estudio, se le pedirá que firme e incluya la fecha de formato de consentimiento para confirmar que usted recibió información previa sobre este estudio y da su permiso para participar en él. Usted recibirá una copia del formato de consentimiento informado que firmo.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

El propósito principal de este estudio es evaluar la relación entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba

PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

Si usted decidiese participar de este estudio, nosotros recolectaremos información que usted nos brinde a través de una encuesta, en el cual se compromete a responder de la formas más veras y confiable que se le sea posible.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Su participación en el presente estudio es voluntario y puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin sanción alguna esta decisión no percutirá en la calidad de los ciudadanos de salud presentes o futuros y sin pérdidas de los beneficios terapéuticos producto de su prescripción médica.

CONFIDENCIALIDAD

En este estudio serán registrados sus datos personales y de su salud, los que serán protegidos conforme a ley y serán usados para los fines estadísticos propios del estudio mencionando. Líneas arriba la recopilación, almacenamiento y evaluación de la información del estudio serán echas de acuerdo a las posiciones legales, pero se requiere de su consentimiento voluntario antes de aceptar su participación en el estudio.

Su identidad permanecerá confidencial (en secreto) a menos que por ley se requiera revelarla. Usted será identificado solamente por iniciales y números codificados que solo serán conocidos por los autores de esta investigación. Los resultados de este estudio podrán ser presentados en reuniones o publicaciones, no obstante su identidad no se revelará durante esas presentaciones.

DERECHOS DE HACER PREGUNTAS

Si usted tiene cualquier pregunta sobre este estudio o desea obtener información acerca de los procedimientos del estudio, usted puede realizar cualquier pregunta relacionado con esto a las personas que le entregaron la encuesta.

CONSENTIMIENTO

He leído el documento de información que se me ha entregado. He pedido hacer preguntas sobre el estudio. He recibido suficiente información sobre el estudio.

Comprendo que mi participación es voluntaria. Comprendo que puedo retirarme del estudio en las siguientes situaciones: cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mi persona.

Voluntariamente consiento en participar en este estudio de investigación. Firmando este formulario de consentimiento informado yo no renuncio a mis derechos legales. Recibiré una copia firmada y fechada de este formulario de consentimiento y otra permanecerá con las investigadoras en los archivos del estudio. Proporciono libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Asimismo, autorizo el uso de mis datos personales y de salud única y exclusivamente para los fines del presente estudio, autorizando, de ser necesario, su remisión fuera del país, únicamente para los fines propios del presente estudio.

ACEPTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....con DNI
N°..... domiciliado en. con numero de
celular:..... siendo el día
de del 201....

ANEXO 4

Constancia de autorización para recolección de muestra

LA BOTICA "ANGELUZ"

Que suscribe

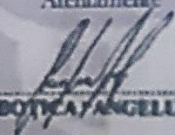
HACE CONSTAR

Que el Químico Farmacéutico, **JAYER SMITH CABANILLAS MURILLO**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, se le autorice que utilice los ambientes de nuestro establecimiento farmacéutico localizado en el Distrito de Cajabamba que pertenece a la Provincia de Cajabamba, que a su vez pertenece al Departamento de Cajamarca para poder recolectar información para su muestra de investigación y así pueda realizar su Tesis titulada: **"Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba"**

Se expide la presente para los fines que estime conveniente

Cajabamba 30 de septiembre del 2019

Atentamente


BOTICA "ANGELUZ"

ADMINISTRADORA

ANEXO 5

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en los meses de octubre y noviembre del 2019?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en los meses de septiembre y octubre del 2019.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en los meses de octubre y noviembre del 2019.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Buenas prácticas de dispensación</p>	<p>Es un procedimiento exclusivo del profesional del químico farmacéutico, para asegurar el buen uso de los medicamentos (MINSA, 2016).</p>	<p>Recepción y validación de la prescripción</p> <p>Análisis e interpretación de la prescripción</p> <p>Preparación y selección de los productos para su entrega</p>	<p>Diseño Descriptiva, transversal, correlacional</p> <p>Población 1600</p> <p>Muestra 310</p> <p>Técnica Cuestionario</p>
	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La dimensión recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar las buenas prácticas de dispensación en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, relacionadas con los</p>	<p>Humanística</p>	<p>Instrumento Encuesta</p> <p>Método de análisis de investigación</p>

	<p>paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba</p> <p>La dimensión análisis e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba</p> <p>La dimensión preparación y selección de los productos para su entrega se relaciona con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.</p>	<p>Identificar la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.</p> <p>Establecer la relación entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.</p> <p>Establecer la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.</p> <p>Establecer la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba.</p>		<p>resultados en la atención, para esta tesis se entenderá la satisfacción de la persona como “la medida que hace el paciente se sienta satisfecho con respecto a la dispensación” (Morales, 2009).</p>	<p>Científica - Tecnológica</p>	<p>Entorno</p>	
--	---	---	--	---	---------------------------------	----------------	--

ANEXO 6

BASE DE DATOS OBTENIDA DE LAS ENCUESTAS APLICADAS PAARA MEDIR LA VARIABLE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Nº	Recepción y Validación de la prescripción					SUM D1	Análisis e Interpretación de la prescripción					SUM D2	Preparación y Selección de los productos para su entrega									SUM D3	Registro				SUM4	Entrega de los productos e Información por el dispensador						SUM D5	TOT
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9		P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	P4	P5	P6		
1	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50				
2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	53					
3	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50					
4	2	1	1	2	2	8	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	48					
5	2	1	1	2	2	8	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	47					
6	1	2	2	1	2	8	2	2	2	1	1	8	2	1	2	1	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	47					
7	2	1	1	2	2	8	1	1	2	2	2	8	2	1	2	1	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	47					
8	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	49					
9	2	2	2	1	1	8	2	1	1	2	2	8	2	1	2	1	2	2	2	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	48					
10	1	1	2	2	2	8	2	1	1	2	2	8	2	1	2	1	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	47					
11	1	1	2	2	2	8	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	48					
12	2	1	2	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	48					
13	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	49					
14	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	48					
15	2	1	1	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	49					
16	2	2	1	1	2	8	2	1	2	1	2	8	2	1	1	2	2	1	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	47					
17	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	47					
18	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	49					
19	2	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	48					
20	2	2	1	2	1	8	2	1	1	2	2	8	2	1	2	2	2	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	12	48					

21	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	2	1	0	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	49	
22	2	1	1	2	2	8	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	48
23	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	2	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
24	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
25	2	1	2	1	2	8	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	2	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	48
26	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	1	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
27	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	1	1	0	14	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	48
28	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	1	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
29	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
30	2	2	2	1	1	8	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	1	2	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	47
31	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	1	1	2	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	49
32	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	1	1	2	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
33	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	1	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
34	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	2	1	2	1	1	1	2	1	2	13	2	1	1	2	6	2	1	2	2	2	2	11	47
35	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	8	2	1	2	1	2	2	2	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
36	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
37	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	2	2	2	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
38	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	2	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
39	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	2	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	49
40	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	2	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
41	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	1	2	1	2	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	49
42	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	2	1	1	0	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	48
43	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	2	1	1	2	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
44	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	1	8	2	1	2	1	2	2	1	1	2	14	2	1	1	2	6	2	2	1	2	2	2	11	48
45	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
46	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	1	2	2	11	50
47	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	1	1	1	1	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	48
48	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	1	1	1	1	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	49

49	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	2	1	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
50	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	1	1	0	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
51	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	2	1	2	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
52	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	15	2	1	1	1	5	1	2	2	2	2	2	11	51
53	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
54	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
55	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
56	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
57	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
58	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
59	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
60	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
61	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
62	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	0	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
63	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	2	1	2	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
64	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	1	2	1	2	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
65	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
66	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	1	2	1	2	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
67	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	1	0	1	2	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
68	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	0	1	1	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
69	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	0	1	2	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
70	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	0	1	2	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
71	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	0	1	2	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50
72	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	2	1	2	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
73	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	1	2	1	2	1	0	1	2	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	49
74	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
75	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	1	2	1	1	13	2	1	1	2	6	2	1	2	2	2	2	11	50
76	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	1	2	1	1	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50

77	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	11	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	49
78	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	49	
79	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
80	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
81	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52	
82	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	1	0	1	1	1	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50	
83	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53	
84	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52	
85	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52	
86	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52	
87	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	1	2	2	2	11	51	
88	1	2	2	1	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	1	2	2	11	49	
89	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
90	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
91	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52	
92	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
93	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50	
94	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	50	
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	0	1	1	1	12	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	48	
96	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
97	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
98	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
99	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
100	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	12	50	
101	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51	
102	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52	
103	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52	
104	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52	

105	2	2	1	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
106	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
107	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
108	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
109	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
110	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
111	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
112	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
113	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
114	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
115	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	2	2	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
116	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
117	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	0	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
118	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	0	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
119	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	17	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
120	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	17	2	1	1	2	6	1	1	2	2	2	2	10	53
121	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
122	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	1	2	2	2	2	11	53
123	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
124	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
125	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
126	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
127	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	1	2	2	2	11	52
128	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
129	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
130	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
131	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
132	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54

133	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
134	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
135	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
136	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
137	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	1	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
138	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
139	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
140	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
141	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
142	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
143	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
144	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
145	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
146	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	2	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
147	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	1	14	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	12	51
148	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
149	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	54
150	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
151	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
152	1	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51
153	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
154	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
155	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
156	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
157	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
158	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	1	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
159	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	1	1	1	14	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	52
160	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	1	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53

301	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
302	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
303	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
304	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
305	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
306	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
307	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
308	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
309	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	53
310	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	1	0	1	1	13	2	1	1	2	6	2	2	2	2	2	2	12	51

ANEXO 7

BASE DE DATOS OBTENIDA DE LAS ENCUESTAS APLICADAS PAARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL

Nº	HUMANÍSTICA					SUMA D1	TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA					SUMA D2	DIMENSIÓN: ENTORNO					SUMA D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
6	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	19	78
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
8	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
9	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	19	78
10	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	19	78
11	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
12	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
13	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
15	1	3	4	4	4	16	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	76
16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	19	77
20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	79
21	4	2	3	3	4	16	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	76
22	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	78

23	1	2	3	3	4	13	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	73
24	4	2	3	3	4	16	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	76
25	4	2	3	1	4	14	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	74
26	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	77
27	3	1	4	4	4	16	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	18	74
28	3	1	4	2	4	14	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	74
29	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	36	4	4	4	3	4	19	72
30	3	2	4	1	4	14	1	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	20	69
31	4	2	3	1	4	14	4	4	4	4	3	38	4	4	4	3	3	18	70
32	3	2	3	4	4	16	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	3	19	70
33	4	4	3	4	4	19	1	4	4	4	3	29	4	4	4	4	4	20	68
34	4	3	3	4	4	18	1	4	1	4	3	32	4	4	4	4	4	20	70
35	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	76
36	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	36	4	4	4	4	4	20	73
37	4	3	4	4	4	19	2	4	4	4	3	34	4	4	4	4	4	20	73
38	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	3	34	4	4	4	4	4	20	71
39	3	3	3	4	4	17	2	4	4	4	3	35	3	4	4	4	4	19	71
40	4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	4	38	3	4	3	4	4	18	75
41	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	19	78
42	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	39	3	4	4	4	4	19	76
43	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	38	3	4	4	3	4	18	75
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	38	4	4	4	3	4	19	77
45	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	38	1	4	4	3	4	16	73
46	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	38	4	4	4	3	4	19	76
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	39	4	4	4	3	4	19	78
48	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	77
49	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	78

50	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	76
51	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	78
52	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	78
53	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	78
54	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	78
55	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	77
56	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	76
57	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	38	4	3	4	4	4	19	76
58	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	38	4	3	3	4	4	18	75
59	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	38	2	3	3	4	4	16	73
60	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	38	2	3	3	4	4	16	73
61	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	38	4	3	3	4	4	18	75
62	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	38	4	3	3	4	4	18	75
63	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	38	4	3	3	4	4	18	75
64	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	37	4	3	3	4	4	18	73
65	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	36	4	4	4	4	4	20	74
66	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	36	4	4	4	4	4	20	74
67	4	1	4	4	4	17	3	4	3	4	4	36	4	4	4	4	4	20	73
68	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	37	4	4	4	4	4	20	77
69	4	1	4	4	4	17	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	76
70	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	76
71	4	1	4	4	4	17	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	20	75
72	4	1	4	4	4	17	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	76
73	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	76
74	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	79
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	3	4	4	1	16	76
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	37	4	3	4	4	4	19	76

77	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	4	37	4	3	4	4	4	19	76
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	3	4	4	4	19	79
79	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	39	4	4	3	4	4	19	78
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	3	4	3	4	4	18	76
82	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	3	4	3	4	4	18	76
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
85	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
86	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
87	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	33	4	4	4	4	4	20	72
88	4	4	4	4	3	19	4	4	2	1	3	31	4	4	4	4	4	20	70
89	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	3	36	4	4	4	4	4	20	76
90	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
91	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
92	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
93	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	19	76
94	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	19	76
95	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	19	76
96	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
97	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
98	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
99	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	76
100	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	3	34	4	4	4	4	2	18	71
101	4	4	3	4	4	19	3	2	4	4	3	32	4	4	4	4	4	20	71
102	4	4	3	4	4	19	3	2	4	4	3	34	4	4	4	4	4	20	73
103	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	3	36	4	4	4	4	4	20	75

104	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	37	4	4	4	3	4	19	76
105	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	4	4	3	4	19	76
106	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	77
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	77
108	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	37	3	4	4	4	4	19	76
109	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	19	76
110	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
111	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
112	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	75
113	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	76
114	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	3	4	19	75
115	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
116	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
117	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
118	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
119	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	17	75
120	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	19	77
121	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	3	4	4	4	19	76
122	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	36	4	4	4	4	4	20	76
123	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	36	4	4	4	4	4	20	76
124	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	37	4	4	4	4	4	20	77
125	4	4	1	4	4	17	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	75
126	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	29	4	4	4	4	4	20	69
127	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	26	2	1	2	2	2	9	44
128	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	3	32	4	4	3	4	4	19	71
129	4	4	4	4	4	20	4	4	1	4	3	32	4	4	3	4	4	19	71
130	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	3	35	4	4	4	4	3	19	74

131	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	3	18	76
132	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	3	18	75
133	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	3	19	76
134	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	3	19	76
135	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
136	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
137	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	36	4	4	4	4	4	20	76
138	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	3	34	2	4	4	4	4	18	72
139	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	3	36	4	4	4	4	4	20	76
140	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
141	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
142	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
143	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
144	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	20	78
145	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
146	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	79
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
148	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	19	77
149	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
150	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	19	76
151	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	19	76
152	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	3	4	19	76
153	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
154	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
155	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	1	4	4	4	4	17	75
156	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
157	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77

158	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
159	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	20	74
160	4	4	4	3	4	19	1	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	20	74
161	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	77
162	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	19	77
163	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	36	4	4	1	4	4	17	73
164	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	1	34	4	4	4	4	4	20	74
165	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	1	36	4	4	4	4	4	20	76
166	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	3	19	77
167	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	3	18	76
168	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	38	3	4	4	4	4	19	76
169	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	76
170	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	36	4	4	4	4	4	20	75
171	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	36	4	4	4	4	4	20	76
172	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	36	4	4	4	4	4	20	76
173	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	36	4	4	4	4	4	20	76
174	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	37	4	4	4	4	4	20	77
175	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	20	79
176	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	39	4	2	4	4	4	18	77
177	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	20	79
178	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
179	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	79
180	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
181	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
182	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	75
183	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	3	38	2	4	4	4	4	18	73
184	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78

185	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
186	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	2	4	4	18	76
188	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	2	4	4	18	76
189	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
190	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	39	4	4	4	3	4	19	78
191	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
192	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	80
193	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	79
194	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	37	4	4	4	4	4	20	77
195	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	36	4	1	4	4	4	17	73
196	4	4	4	1	4	17	4	3	4	4	3	36	3	4	4	4	4	19	72
197	4	4	4	1	4	17	4	3	4	4	3	35	3	4	4	4	4	19	71
198	4	4	4	1	4	17	4	3	4	3	3	34	3	4	4	4	4	19	70
199	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	36	4	4	4	4	4	20	76
200	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
201	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
202	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
203	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
204	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
205	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
206	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	76
207	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	76
208	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	38	4	4	1	4	4	17	73
209	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
210	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
211	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78

212	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
213	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	1	4	4	4	4	17	75
214	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	1	4	17	75
215	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	20	79
216	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	19	79
217	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	79
218	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
219	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
220	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
221	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
222	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
223	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
224	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
225	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
226	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
227	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	2	4	4	18	76
228	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
229	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	76
230	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	76
231	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
232	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
233	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
234	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
235	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	19	75
236	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	76
237	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	76
238	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78

239	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	20	79
240	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	79
241	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
242	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	2	4	18	76
243	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
244	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	1	4	4	4	4	17	74
245	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	36	1	4	4	4	4	17	73
246	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	36	4	4	4	4	4	20	76
247	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	76
248	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	76
249	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	76
250	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
251	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
252	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
253	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	2	4	4	4	4	18	76
254	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	20	75
255	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	1	34	4	4	4	4	4	20	74
256	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	36	4	4	4	4	4	20	76
257	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	36	4	4	4	2	4	18	73
258	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	77
259	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
260	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	2	4	4	4	18	76
261	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	3	19	77
262	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	3	19	77
263	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
264	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	3	19	77
265	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78

266	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
267	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	3	19	76
268	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	36	4	4	2	4	4	18	74
269	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	37	4	4	4	4	4	20	77
270	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
271	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
272	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
273	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	77
274	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	37	4	4	4	4	4	20	77
275	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	19	77
276	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	3	4	4	4	19	77
277	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	3	4	4	4	19	76
278	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	36	4	4	4	4	4	20	76
279	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	77
280	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
281	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
282	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
283	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
284	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
285	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
286	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
287	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	4	4	4	4	20	77
288	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	37	3	4	4	4	4	19	76
289	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
290	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
291	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
292	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78

293	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	3	4	4	19	77
294	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
295	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	4	4	3	4	19	76
296	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	36	4	4	4	3	4	19	75
297	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	37	4	4	4	3	4	19	76
298	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	3	4	19	77
299	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	37	4	4	3	3	4	18	75
300	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	36	4	4	3	4	4	19	75
301	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	37	4	4	4	4	4	20	77
302	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
303	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
304	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
305	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
306	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
307	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	20	78
308	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	3	19	78
309	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	19	72
310	4	4	3	2	2	15	4	1	3	2	3	13	4	3	2	3	4	16	44

ANEXO 8

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

- **Recursos humanos**

PROFESIONAL	COSTO (s/.)
Tesisista	1000
Profesional estadístico	500
Sub total	S/.1500

- **Recursos financieros**

CANT.	UNIDAD	BIENES DE CONSUMO	COSTO(s/.)
Materiales de oficina y escritorio			
10	Unidad	Lapiceros pilot	15.00
1000	Unidad	Papel bond A4 Atlas 80g	10.00
06	Unidad	Fólderes manila.	3.00
02	Unidad	Plumones Resaltador	5.00
02	Unidad	Reglas faber Castell	2. 00
02	Unidad	Libretas de apuntes.	10.00
02	Unidad	Correctores Pentel.	10.00
02	Unidad	Borradores.	3.00
02	Unidad	Lápices.	2.00
Servicios			
		Transporte	50.00
1000	Unidades	Fotocopiado	250.00
400	Horas	Internet	400.00
500	Unidades	Impresiones	80.00
03	Unidades	Empastados.	200.00
TOTAL			1040.00

ANEXO 9

CRONOGRAMA DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES

N°	TIEMPO					ENE
	ACTIVIDADES	SEP	OCT	NOV	DIC	
1	Revisión bibliográfica	X				
2	Elaboración del proyecto		X			
3	Presentación del proyecto		X			
4	Reformulación del proyecto		X			
5	Aprobación del proyecto			X		
6	Búsqueda del instrumento			X		
7	Aplicación del instrumento			X		
8	Análisis y tratamiento de resultados				X	
9	Análisis y tratamiento estadístico				X	
10	Redacción del informe de tesis				X	
11	Corrección del informe de tesis				X	
12	Presentación del informe de tesis				X	
13	Sustentación del informe de tesis					X