

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA



TITULO

**Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del
Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020**

Tesis para obtener el Título de Químico Farmacéutico

Autor:

Morocho Paucar, Marco Antonio

Asesor:

Gonzáles Ruiz, Walter
Código ORCID: 0000-0002-9347-4058

Piura – Perú

2021

i. Palabras claves

Tema	Satisfacción, usuarios, farmacia
Especialidad	Farmacia y Bioquímica

Keywords

Topic	Satisfaction, users, pharmacy
Specialty	Pharmacy and Biochemistry

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Línea de Investigación	Farmacia clínica y comunitaria.
Área	Ciencias médicas y de salud
Sub área	Ciencias de la salud
Disciplina	Farmacología y farmacia

ii. TÍTULO:

Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del
Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020.

iii. RESUMEN

Es importante fortalecer y contribuir en el desarrollo continuo de la calidad de atención, la autoevaluación se realiza mediante diferentes estrategias, en base a ello se presenta un estudio con el **OBJETIVO** de determinar el nivel de satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia del Hospital de apoyo II 1 Paita, empleándose como **MATERIAL Y MÉTODOS**, un estudio de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, y transversal, se empleó una muestra de 108 usuarios, el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL V-2011, los **RESULTADOS**: demuestran, mayores porcentajes para el sexo femenino (75%), las edades fueron de 16 a 37 años (33%), tener estudios secundarios (54%) y ser continuador en el servicio (79%). En las dimensiones la mayoría fueron satisfactorias; fiabilidad 71,9%, capacidad de respuesta 74,5%, seguridad 82,2%, empatía 84,44%, aspectos tangibles 77,18%, mientras que en forma global predominó la satisfacción 74, las **CONCLUSIONES**, las dimensiones de satisfacción en forma global estaba presente en la mayoría de los pacientes.

iv. ABSTRACT

It is important to strengthen and contribute to the continuous development of the quality of care, self-evaluation is carried out through different strategies, based on this a study is presented with the **OBJECTIVE** of determining the level of satisfaction in users of the Pharmacy service of the support Hospital II 1 Paita, using as **MATERIAL AND METHODS**, a non-experimental study, with a quantitative, descriptive, prospective, and cross-sectional approach, a sample of 108 users was used, the instrument used was the SERVQUAL V-2011 survey, the **RESULTS** : they show, higher percentages for the female sex (75%), the ages were from 16 to 37 years (33%), having secondary studies (54%) and being a continuator in the service (79%). Most of the dimensions were satisfactory; reliability 71.9%, responsiveness 74.5%, safety 82.2%, empathy 84.44%, tangible aspects 77.18%, while overall satisfaction 74, **CONCLUSIONS**, satisfaction dimensions overall it was present in most of the patients.

Índice

Tema	Página N°
Palabra claves	i
Título de la investigación	ii
Resumen	iii
Abstrac	iv
Índice	v
1. Introducción	6
1.1. Antecedentes y fundamentos científicos	7
1.1.1. Antecedentes	7
1.1.2. Fundamentos científicos	14
1.2. Justificación de la investigación	32
1.3. Problema general	34
1.4. Marco referencial	34
1.5. Hipótesis	34
1.6. Objetivos	35
2. Metodología	35
2.1. Tipo y diseño de la investigación	35
2.1.1. Tipo	35
2.1.2. Diseño	35
2.2. Población y muestra	35
2.2.1. Características de la población usuaria	35
2.2.2. Muestra	35
2.3. Técnicas e instrumento de investigación	37
3. Resultados	39
4. Análisis y discusión	50
5. Conclusiones	55
6. Recomendaciones	56
7. Referencias y bibliográficas	57
8. Anexos	62

Introducción

3.1. Planteamiento del problema

En nuestro sistema de salud, es muy notorio la falta de acciones para mejorar la atención en las diferentes áreas de una institución que presta servicios de salud. Este mismo sistema se encuentra obsoleto no existe en la actualidad, un componente de mejora continua, a pesar de que hay instrumentos para elaborar algún cambio en la atención, el personal y los que dirigen la institución no buscan las estrategias para dar una satisfacción a los clientes o usuarios.

Se evidencia distintos problemas con relación a la atención de los usuarios ya sean familiares o pacientes que acuden a la referida institución, mencionan que no han recibido una adecuada atención en el servicio de farmacia, es decir al momento de solicitar sus medicamentos, existen demoras, unidas a las referentes en la atención por sus dolencias, se suman las ligadas a la espera en el tique de atención, la espera en sellos para receta y finalmente la entrega en los medicamentos.

También se puede observar, la incomodidad de muchos usuarios, en este establecimiento de salud no existe un sistema de verificación de la calidad de la atención en el área de farmacia, mucho menos comprendemos cuan satisfecho se encuentran nuestros usuarios, a pesar de que el Ministerio de Salud ha diseñado modelos de encuestas que ayudan a conocer la satisfacción del usuario, en nuestro hospital no son aplicadas.

Por otro lado, sustentamos que no existen estudios en el hospital que ayuden a entender la satisfacción que perciben los usuarios, solo se menciona que existe un malestar por los comentarios al momento de reclamar sus medicamentos y las sugerencias en el libro de reclamaciones.

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.

1.1.1. Antecedentes

Alrededor del mundo los diferentes estados mediante sus entes rectores de la salud han buscado identificar la satisfacción de los usuarios por ello han elaborado herramientas para ser más útil la identificación, ese sentido encontramos estudios como los realizados por:

Por ello, en el presente trabajo denominado “Calidad percibida del servicio y satisfacción del paciente en el departamento de farmacia de Yogyakarta, Indonesia” se tuvo un objetivo el poder establecer una relación entre lo que se denomina las expectativas y su relación con los servicios que recibieron los pacientes en el departamento de farmacia del Hospital General de Distrito de Sleman, provincia de Yogyakarta. Diseño de estudio transversal, se empleó el modelo SERVQUAL. Se trabajó con 200 pacientes cuyas edades eran a partir de los 18 años, en donde un 54% fueron mujeres y un 46% correspondían a hombres. El 31% sus edades oscilaban entre los 45 y 54 años. El resultado arrojó una brecha de 0.487 y un promedio de calidad de servicio de 2.938; (DE 1.16) y una satisfacción del paciente 3.425 (DE 0.54). El resultado final fue pacientes con nivel bajo de educación fueron más satisfechos que los de educación de más alto nivel. (Saraswati, Kristina & Zulkarnain, 2017)

Por un lado, se realizó una investigación, “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. El objetivo: Obtener cual es el nivel de satisfacción de los pacientes externos del servicio de farmacia. Metodología: Enfoque cualitativo – cuantitativo, tipo descriptivo. Se trabajó con 125 pacientes. Modelo Servqual, conformado por un cuestionario con 20 preguntas que evalúan expectativas y 20 preguntas para evaluar percepciones, bajo la escala de Likert. Resultado: El 56% de usuarios, fue población femenina; el 55,2% tiene educación secundaria; el 50% es un grupo etario mayor a

38 años. Un 10.7% de usuarios arrojaron un nivel satisfacción amplia, un 40% correspondieron a nivel satisfacción, que demuestran expectativas cumplidas; un 33.5% dieron insatisfacción baja y un 12,9% dieron insatisfacción media; y el 2,8% fueron insatisfacción alta. Conclusión: se puede concluir con que lo que corresponde a satisfacción e insatisfacción baja y media son las que son más relevantes en el presente trabajo, existiendo la percepción y expectativa como mala atención en su evaluación de dimensiones. (Toaquiza, 2016)

Así mismo, se realizó una investigación “Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios”. Objetivo: Evaluar la calidad de servicio que brinda la farmacia Reparto Iglesias. Metodología: Estudio descriptivo, correlacional con una muestra de 150 usuarios, muestreo tipo probabilístico. Variables: dimensiones del modelo e indicadores. Resultado: Se obtuvo la fiabilidad la que tuvo menor puntaje, con una mediana de 3 (regular), hasta el nivel de 2 (mal). Luego la dimensión capacidad de respuesta, con una mediana de 3,5, y en algunos casos se obtuvo 2 (mal). También se arrojó resultados de 4 (bien) correspondientes a las dimensiones de seguridad y tangibilidad. Conclusión: Existe un indicador con resultado mala y cuatro con calificativo regular, y que se refiere a la calidad de atención que reciben los usuarios de farmacias. (Boffil, 2016)

Por su lado, en su estudio “Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria”, con el objetivo de evaluar si el cuestionario con respecto a satisfacción resulta válido para mejorar la atención a los pacientes y perfeccionar la satisfacción. Metodología: Descriptivo, prospectivo, utilizando un cuestionario validado conteniendo 16 ítems de escala de tipo Likert para la evaluación, se aplicó el valor α de Cronbach, con una muestra de 751 encuestados. Resultado: Se obtiene

satisfacción baja al momento de la dispensación, el tiempo de espera para su atención de recetas y recepción de medicamentos. Los valores de satisfacción obtenidos en conjunto fueron altos. Conclusión: el cuestionario es un instrumento válido para la aplicación de acciones de progresar, en la atención de usuarios de una farmacia, lo que establece una herramienta en una evaluación de prosperar en la calidad de atención prestada. (Santiago & col, 2016)

Por otro lado, en su estudio titulada “Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future”, se pudo visualizar los elementos más críticos relacionados con “calidad de servicio” que garantizarán la supervivencia y el éxito en el futuro. Este estudio se realizó utilizando los datos de los consumidores que recibieron servicios de cuarenta diversos hospitales privados en Hyderabad, India. Se realizó un análisis de ruta en AMOS V20 para calcular los coeficientes de ruta. Hallaron que la confiabilidad y la capacidad de respuesta impactan en la satisfacción de los pacientes más no las dimensiones empatía, la tangibilidad, y seguridad. Concluyendo que, la lealtad del paciente del hospital está estrechamente relacionado con la satisfacción del mismo. (Appalayya & Justin, 2018)

También en la región Junín, ciudad de Huancayo. (Ruiz & Santana, 2019) El trabajo “Satisfacción del usuario relacionado a la calidad del servicio de la farmacia del Policlínico Policial de Huancayo.” Se propuso conocer el nivel de satisfacción vs expectativa sobre la calidad del servicio que recibió de Farmacia del Policlínico, se trabajó con un diseño básico, descriptivo, y prospectivo. Aplicándose el instrumento Servqual validado. La muestra constituida por 450, en donde un (55,78%) correspondieron al sexo masculino y 199 sexo femenino, la mayoría correspondían a edades de 21 y 60 años en un numero de 362 que son el 80,44%. Resultados: Las dimensiones de Satisfacción alcanzaron promedios de satisfacción alta,

Capacidad de respuesta alcanzó un promedio de 74,07. Elementos tangibles, tuvieron un promedio de 75,7%. Sobre la Fiabilidad, alcanzó un promedio de 75,7%. La Empatía, logro un 64,03%. Finalmente, en Seguridad, obtuvo un promedio de 64,03%. Finalmente se obtuvo que el nivel de satisfacción del usuario externo vs la calidad de servicio logro un 70,48%.

Igualmente, (Bustamante & Gálvez, 2017). En su investigación “Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al Servicio De Farmacia, de un Hospital Del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú”. Se plantea en el presente trabajo analizar en una farmacia el nivel de satisfacción del usuario externo. Es un estudio cuantitativo y descriptivo, realizado con la encuesta SERVQUAL, con 22 ítems referentes a percepción y expectativa, se obtuvo que una satisfacción global de 54% y una insatisfacción de 46%. Se observa que el factor tangible es de 64% satisfechos y el 36% no satisfechos, el factor confiabilidad el 67% satisfechos y el 33% no satisfechos, el factor capacidad de respuesta el 62% Satisfechos y el 38% no satisfechos, el factor seguridad el 52% satisfechos y el 48% no satisfechos y el factor empatía el 54% satisfechos y el 46 % no satisfechos. El resultado final fue una atención por lo tanto no satisfactoria.

Los autores (Paredes & Reyes, 2017). En su estudio “Nivel De Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II”, Villa El Salvador. Se planteó evaluar cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia. Fue un estudio observacional, prospectivo y descriptivo, se utilizó un total de 22 preguntas, y escala Likert. Se trabajó con 324 usuarios. Se obtuvo un 3% sin estudios, un 32% con nivel primario, un 56% con nivel secundario, un 6% de nivel superior técnico y un 3% con nivel superior. Se obtuvo la fiabilidad, con un 4,72, en capacidad de respuesta la calidad fue de 4,25, en seguridad fue de 5,25, en empatía fue de 4,86, y en aspectos tangibles

fue de 4.50. Conclusión final fue de nivel medio en referencia la calidad del servicio.

De igual manera en el distrito de Surquillo, ciudad de Lima (Díaz & Yampi, 2017). Realizaron una investigación “Satisfacción de los clientes de las farmacias MIFARMA del sector Angamos”, con el objetivo principal de establecer el nivel de satisfacción de los clientes. Trabajo, descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. Se trabajó con 383 clientes, correspondiendo 126 al sexo masculino y del sexo femenino fueron 257. Se aplicó un cuestionario que constaban de 22 cerradas. Respuesta: La dimensión fiabilidad tiene el 81.8% de satisfacción alta y el 18.2% satisfacción media. Capacidad de respuesta 82.5% y el 17.5% satisfacción media. En Seguridad el 83.5% se obtuvo una satisfacción alta mientras que el 16.6% logro obtener una satisfacción media. En empatía se obtuvo un 83.4% mientras que el 16.6% satisfacción media. Referente a tangibilidad se logró un 85.5% y el 14.4 satisfacción media. Conclusiones: se obtuvo un resultado muy importante que se demuestra con una satisfacción alta y satisfacción baja inexistente.

Finalmente, en el distrito de Ate Vitarte de la ciudad de Lima, (Huamán, 2016), en su trabajo denominado “satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de Boticas MIFARMA de la zona 15 de Huaycán”, para evaluar cómo fueron atendidos los usuarios atendidos en las boticas de la citada cadena farmacéutica. Investigación de tipo descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. Se trabajó con 383 personas los cuales 298 eran sexo femenino y 85 eran sexo masculino. Se aplicó un cuestionario Modelo SERVPERF, se elaboraron 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert. Resultados: En satisfacción baja, cero usuarios, 31,9 % satisfacción media y 68,1 % satisfacción alta, fiabilidad arrojó 32,9% para una satisfacción media y 67,1% para una satisfacción alta. En capacidad de respuesta: 32,4% satisfacción media y 67,6% satisfacción

alta. Referente a seguridad: 32,6 % satisfacción media y 67,4 % satisfacción alta. En empatía: 34,7 % satisfacción media y 65,3 % satisfacción alta. En: 33,7 % satisfacción media y 66,3 % satisfacción alta. Conclusiones: se puede observar finalmente que existe un trabajo muy bien organizado en los usuarios de dicha cadena farmacéutica pues se obtuvo un nivel de satisfacción alta correspondiente al servicio que brinda.

1.1.2. Fundamento científico.

(Lee, Jones, y Jones, 1993) definieron por primera vez la calidad en la atención de salud como la empleabilidad global de los servicios de la medicina científica moderna necesarios para las necesidades de los ciudadanos.

(Donabedian, 2005) definió la calidad como el rango en que el servicio cumple con los criterios de buena medicina. Hoy por hoy, la calidad se está considerando como el nivel en que el servicio de salud incrementa la posibilidad de aquel resultado ansiado por el paciente (Fallon, 2002).

Para una buena satisfacción del cliente que conlleve a una comunicación boca a boca, la calidad del servicio se ha transformado en un determinante importante (Lang, 2011).

(Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985,1988) precisa a la calidad como el nivel de disimilitud habida en las expectativas de los usuarios y sus percepciones. Por otra parte, (Cronin y Taylor, 1992) la definen como una actitud de percepción.

El punto de vista de la escuela estadounidense sostiene que hay cinco dimensiones del servicio de calidad.

1.4.2. Satisfacción del cliente

Es la variable considerable que estimula cuando el rendimiento del servicio/producto supera las expectativas. Es un estado mental del consumidor a posteriori a la experiencia de compra que evidencia el gusto por el servicio (Woodside, Frey, y Daly, 1989).

Otra definición establece que es la respuesta que denota el cliente sobre la apreciación de la divergencia entre sus expectativas y el cumplimiento del servicio o producto a posteriori a la compra (Tse y Wilton, 2017). (Zairi, 2015) afirma que, puede ser una pauta para monitorear y dar mejora a la ejecución potencial de la institución u organización.

Existente dos definiciones de la satisfacción del consumidor: (a) satisfacción específica de la transacción: el resultado de una sola compra y su uso y (b) satisfacción acumulativa: la satisfacción general con un producto o servicio a posteriori a numerosas compras y su experiencia en el tiempo, conduce a la lealtad del consumidor (Woodside, Frey, y Daly, 1989) (Wilson et al., 2008).

1.4.3. Calidad de servicio y satisfacción del cliente

(Smith y Swinehart, 2015) divisaron, una estrecha relación entre la calidad del servicio/producto y la satisfacción de los consumidores. Descubriendo que la percepción del consumidor referente a la calidad es un componente notable que determina el nivel de satisfacción.

El marco SERVQUAL ha sido empleado para estudiar la calidad del servicio en una gama de sectores como la banca (Ehigie, 2006; Paul et al., 2016), la hostelería (Nadiri y Hussain, 2015), el marketing en Internet (Long y McMellon, 2016), seguros (Tsoukatos y Rand, 2018) y restaurantes (Qin, Prybutok, y Zhao, 2017). Sin embargo, Metodológicamente, el marco SERVPERF marcó una mejora con respecto al SERVQUAL (Jain y Gupta, 2016).

La base de la escala SERVQUAL es el modelo de brecha propuesto por Parasuraman et al. (1985, 1988). El concepto ha sido criticado y discutido extensamente. Por ejemplo, (Cronin y Taylor, 1992). (Cronin y Taylor, 1994) desarrollaron SERVPERF, una medida de desempeño basada en servicios, destacando las debilidades del modelo desarrollado por (Parasuraman et al. 1985, 1988). Cuestionaron la base conceptual de la escala SERVQUAL y opinaron que el componente de expectativa (E) de SERVQUAL debe ignorarse y en su lugar debe usarse el componente de desempeño (P) solo. Por lo tanto, propusieron la escala 'SERVPERF' con evidencia empírica en cuatro industrias. La calidad del servicio es un concepto diverso, por lo que se sostiene en varias dimensiones, cada una de ellos varía en valor respecto a la calidad global del servicio y su efecto en la satisfacción del paciente (Saunders, 2008).

La (OMS, 2006) recomienda que un sistema de salud debe realizar mejoras en seis dimensiones para acrecentar la calidad de la atención: (1) efectividad, adherencia a la base de evidencia y resultados en mejores resultados de salud, (2) eficiencia, maximizar el uso de recursos y evitar el desperdicio, (3) accesibilidad, oportuna y geográficamente razonable, (4) aceptación / paciente-centrado, tiene en cuenta las preferencias individuales, (5) equidad (no varía en calidad debido a factores como el género y el nivel socioeconómico) y (6) seguridad (minimiza el riesgo y el daño). Este marco de la OMS es general y se relaciona más con el sistema de prestación de servicios públicos, pero no con los aspectos administrativos del servicio de calidad.

La calidad del servicio ha surgido como un determinante importante de la satisfacción del cliente y la comunicación de boca en boca (Lang, 2011). En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, hay dos conceptos: (1) visión de la escuela nórdica y (2) visión de la escuela estadounidense. Por un lado, la visión de la escuela nórdica alega que la calidad del servicio posee dos dimensiones: (a) calidad funcional (proceso) - utilidad directamente relevante para el consumidor, y (b) calidad técnica (núcleo) - el factor que produce calidad funcional (Grönroos, 2000).

Por otro lado, la visión de la escuela estadounidense sostiene que hay cinco dimensiones del servicio de calidad. Estos son: (1) tangibilidad, (2) confiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad, (5) empatía. Estos fueron propuestos por primera vez por (Parasuraman et al, 1985, 1985), De alguna manera, estas cinco dimensiones constituyen un sistema de calidad que potencialmente mejorará la calidad funcional y el desempeño del servicio.

En salud, la definición de las expectativas de los usuarios es bastante compleja debido al alto carácter técnico-especializado del servicio. La mensuración de la calidad del servicio sigue el modelo SERVPERF de (Cronin y Taylor, 1994) y se considera un método conveniente y claro para cuantificar la calidad del servicio en función de los resultados de desempeño de la calidad del servicio. (Cronin y Taylor, 1994) supusieron que la escala del modelo SERVQUAL de (Parasuraman et al, 1988) se confundirá fácilmente entre la satisfacción del cliente y las actitudes del cliente, por lo que conlleva a alguna equivocación en la medición de la calidad del servicio.

(Cronin y Taylor, 1994) también indicaron que la calidad del servicio se califica únicamente por las percepciones de los clientes sin necesidad de la medición de las expectativas o lo esperado por el cliente, determinando mejor la calidad del servicio en función del desempeño real de las empresas.

- Tangibilidad: instalaciones, equipo y el aspecto del personal.
- Fiabilidad: facultad para realizar la asistencia prometida de manera fiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: a la suficiencia para secundar a los clientes y brindar una asistencia rápida.
- Seguridad: al conocimiento y afabilidad del personal y a su facultad para inspirar confianza.
- Empatía: al cuidado y atención individualizada que se brinda.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En los últimos años todas las empresas de servicios han creído conveniente que una de las formas de asegurar la calidad de atención y ver como brindan su servicio al cliente o usuario es determinar su grado de satisfacción. El sector público no es ajeno a esta realidad y también viene implementando estrategias para que el usuario se vea satisfecho con una atención que permita que se vea recompensado en sus aportes que brinda al fisco en materia tributaria, por tal razón a nivel de los centros hospitalarios ya se trabaja con este tipo de medición, lo cual permite ver como se está brindando el servicio y ver donde se encuentran las áreas que necesitan reforzarse para seguir mejorando y de esta manera asegurar una atención de calidad.

Justificación teórica: Los diversos estudios permiten tener una idea más clara de lo que se puede realizar en una institución para medir el grado de satisfacción del usuario, de esta manera se pueden aplicar estrategias y modelos establecidos para poder evaluar y además mejorar según los resultados que se pueden obtener especialmente en un área tan crítica como es farmacia. De esta manera el hospital las Mercedes de Paita, que es la única institución de salud pública de la provincia busca ubicarse en un nivel muy importante con una atención de calidad.

Justificación práctica: Cuando se logra establecer mejoras en la calidad del servicio, esto rápidamente se traduce en la mejor atención en los usuarios de una institución, en este caso los primeros beneficiados que son atendidos en el centro hospitalario, lo cual va a impactar en un mejor posicionamiento del establecimiento de salud con el consiguiente reconocimiento de las principales Autoridades de Salud de la región.

Justificación metodológica: Una calidad en el servicio implica poner en juego estrategias y técnicas, en donde se establecen pautas en base a teorías, de tal

forma que se pueda obtener resultados que reflejen la realidad y donde también permita poder conocer las competencias y actitudes del personal de salud.

Al término del presente trabajo se podrán obtener resultados que servirán como insumos para conocer como se viene llevando a cabo la atención en el servicio de farmacia, información que puede ser tomada en cuenta por los altos directivos de la institución, así como también servir de insumo para estudios posteriores relacionados.

1.3. Problema.

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en usuarios atendidos en Farmacia del Hospital de apoyo II 1 Paita 2020?

1.4. Marco referencial

Variable dependiente:

Satisfacción de los usuarios: Conjunto de acciones realizadas para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias. (Zas, 2002).

Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
satisfacción de la de los usuarios	Conjunto de acciones realizadas para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias. (Zas, 2002).	Es la experiencia del resultado de la atención del usuario y que, en la mayoría de los casos, no tiene ninguna relación con los aspectos científicos técnicos, sino con la necesidad de protección, afecto, bienestar e información. (Zas, 2002)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho
			Seguridad:	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho
			Aspectos Tangibles:	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho

1.5. Hipótesis.

Implícita: La presente investigación por ser tipo descriptivo, no se presenta hipótesis.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en Farmacia del Hospital de apoyo II 1 Paita 2020.

1.6.2. Objetivos Específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en farmacia referente a la dimensión Fiabilidad del Hospital de apoyo III Paita 2020.
- Conocer el Nivel de Satisfacción en usuarios atendidos en farmacia referente a la dimensión Capacidad de Respuesta del Hospital de apoyo III Paita 2020.
- Conocer el Nivel de Satisfacción en usuarios atendidos en farmacia referente a la dimensión Seguridad del Hospital de apoyo III Paita 2020.
- Determinar el Nivel de Satisfacción en usuarios atendidos en farmacia referente a la dimensión Empatía del Hospital de apoyo III Paita 2020.
- Determinar el Nivel de Satisfacción en usuarios atendidos en farmacia referente a la dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de apoyo III Paita 2020.

II. Metodología:

2.1. Tipo y Diseño de investigación:

2.1.1. Tipo:

El Estudio fue de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo, descriptiva, prospectiva, y por el tiempo determinado fue transversal.

Por otro lado, la investigación fue descriptiva, porque describió únicamente los hechos en un momento dado es decir se describieron las respuestas de los usuarios que fueron atendidos en el tiempo de estudio.

2.1.2. Diseño a utilizar: se analiza de la siguiente manera:

M \longrightarrow O1

Dónde:

M = Es la muestra de pacientes atendidos en el servicio de farmacia.

O1= satisfacción en relación a los servicios de salud.

2.2. Población y Muestra:

2.2.1. Población:

Esta corresponde a 150 usuarios atendidos en farmacia del hospital de apoyo II 1 de Paita.

2.2.2. Muestra:

Se trabajó con un nivel de confianza 95%, con un margen de error de 5% ($e= 0.05$) y una probabilidad de 50% ($p= 0.5$)

Muestra seleccionada:

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

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) .150}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.05)^2 (149)}$$

$$n = 108$$

La muestra: fue de 108 usuarios atendidos en farmacia del hospital II 1 de Paita.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Usuarios del servicio de farmacia que asisten como pacientes.
- Usuarios del servicio de farmacia que asistieron acompañando

Criterios de exclusión

- Aquellos que son menores de edad
- Pacientes o acompañantes con problemas de escritura o habilidades diferentes.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1. Técnica

En este estudio se utilizó como técnica la entrevista, como instrumento un cuestionario que incluyó en su elaboración a 22 preguntas de Expectativas, estas se dividen en un total de cinco dimensiones de evaluación de la calidad: Fiabilidad: de la pregunta 01 al 05. Capacidad de Respuesta: de la 06 al 09. Seguridad: corresponden de la pregunta del 10 a la pregunta 13. Empatía: aquellas que están del 14 al 18. Aspectos Tangibles: las 19 al 22.

2.3.2. Instrumentos.

En el trabajo de investigación se utilizó como instrumento la encuesta **SERVQUAL** la cual fue modificada en el 2011, y de esta manera ser usada en los establecimientos que corresponden a salud.

SERVQUAL, es considerada una herramienta muy importante a para evaluar niveles de satisfacción en usuarios y que tienen relación con la calidad del servicio. Esta herramienta nos permite hacer una comparación muy efectiva entre lo que normalmente espera un usuario de un servicio y lo que finalmente es su percepción de la empresa prestadora de dicho servicio. (MINSA, 2016).

2.3.3. Procesamiento y análisis de la información:

Procesamiento : se realizaron los trámites documentarios y administrativos, se envió la solicitud a la dirección del hospital a fin de que brinde las facilidades para la recolección de los datos, así como su aprobación y autorización respectiva.

Después de ello se realizó las coordinaciones con los jefes del servicio de farmacia, para que tengan conocimiento del estudio en su servicio y la aplicación del instrumento.

Los datos obtenidos fueron ingresados a una tabla y luego se procedió a la elaboración de las gráficas correspondientes. De esta manera se tuvieron listos para su análisis e interpretación, lo cual se realizó tomando como base la información científica ya revisada anteriormente. Se trabajó con el aplicativo en Excel en donde se aplicó la valoración mediante el instrumento SERVPERF del 1 al 7 en sus 22 preguntas que fueron aplicadas en las cinco dimensiones en donde se tuvo el siguiente esquema:

Extremadamente muy satisfecho	6, 7
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Muy insatisfecho	3
Extremadamente muy insatisfecho	2, 1

Como parte final las diferentes dimensiones fueron valoradas según los resultados obtenidos para de esta forma poder determinar si hubo satisfacción o insatisfacción del público usuario.

Resultados

Tabla 1:

Sexo de los entrevistados para medir el nivel de satisfacción en el hospital de apoyo III nuestra Sra. de las Mercedes de Paita

Sexo	N	%
Masculino	27	25
Femenino	81	75
Total	108	100,00

Fuente: Encuesta realizada en el servicio de farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

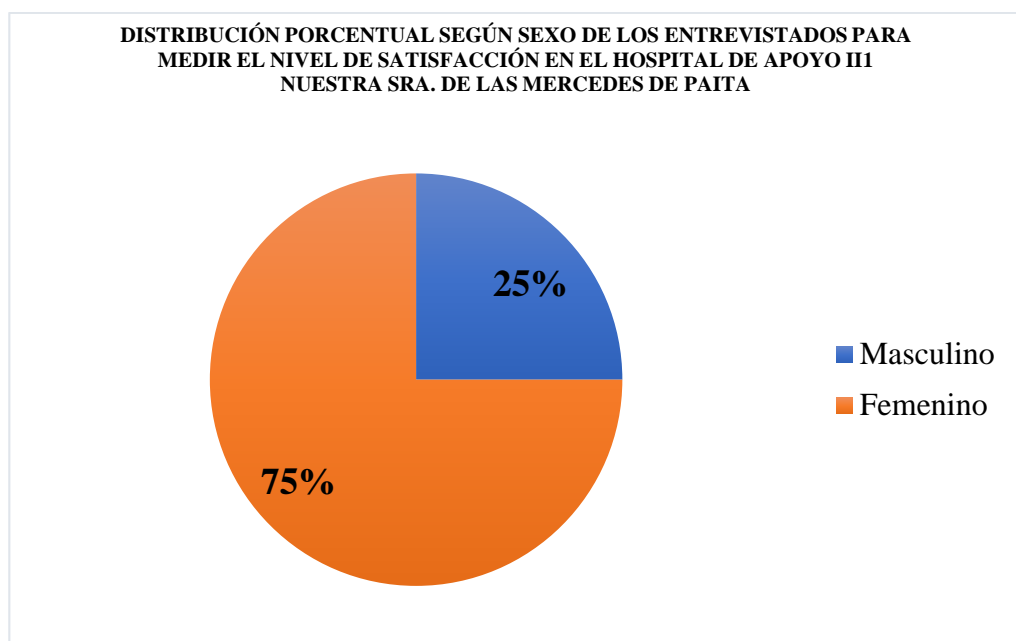


Figura Distribución porcentual, según sexo de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Nota: En la Tabla 1 y figura 1 se muestra pacientes que acuden a la Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita donde se observa que el sexo femenino se presentó en (75 %) mientras que el sexo masculino (25%).

Tabla 2

Edad de los entrevistados para medir el nivel de satisfacción en el hospital de apoyo III nuestra Sra. de las Mercedes de Paita

Edad	N	%
16- 26	36	33,33
27 -37	36	33,33
38 – 48	17	15,74
49 - -59	12	11,11
60 >	7	6,48
Total	108	100,00

Fuente: Encuesta realizada en el servicio de farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

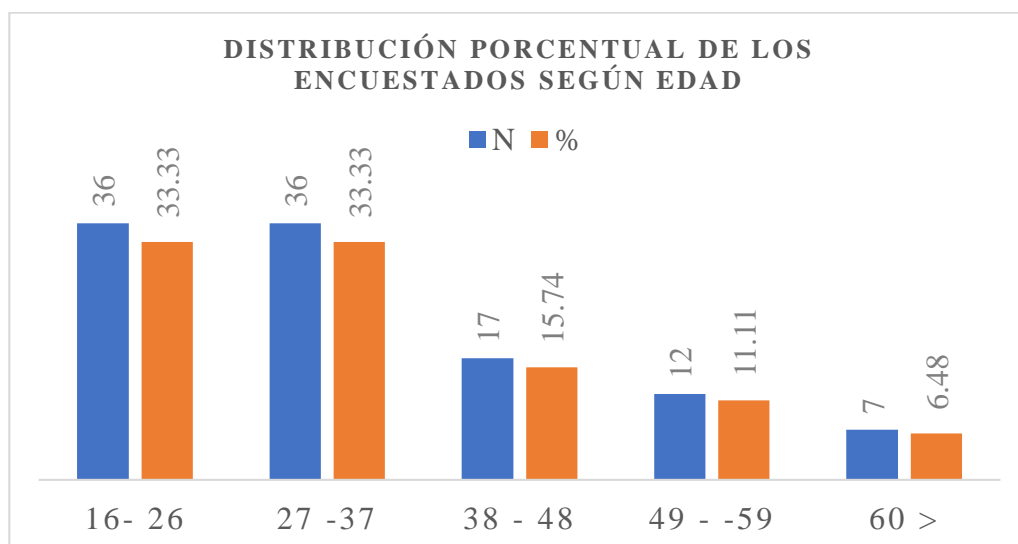


Figura 2. Distribución porcentual, según edad de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Nota: En la Tabla 2 y Figura 2 se muestra pacientes que acuden a la Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita donde se observa que las edades entre 16 - 26 años y 27 - 27 años representaban el 33, 33% para ambos casos.

Tabla 3:

Condición del entrevistados al acudir al hospital de apoyo III nuestra Sra. de las Mercedes de Paita

Condición del usuario	N	%
Nuevo	23	21,30
Continuador	85	78,70
Total	108	100,00

Fuente: Encuesta realizada en el servicio de farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

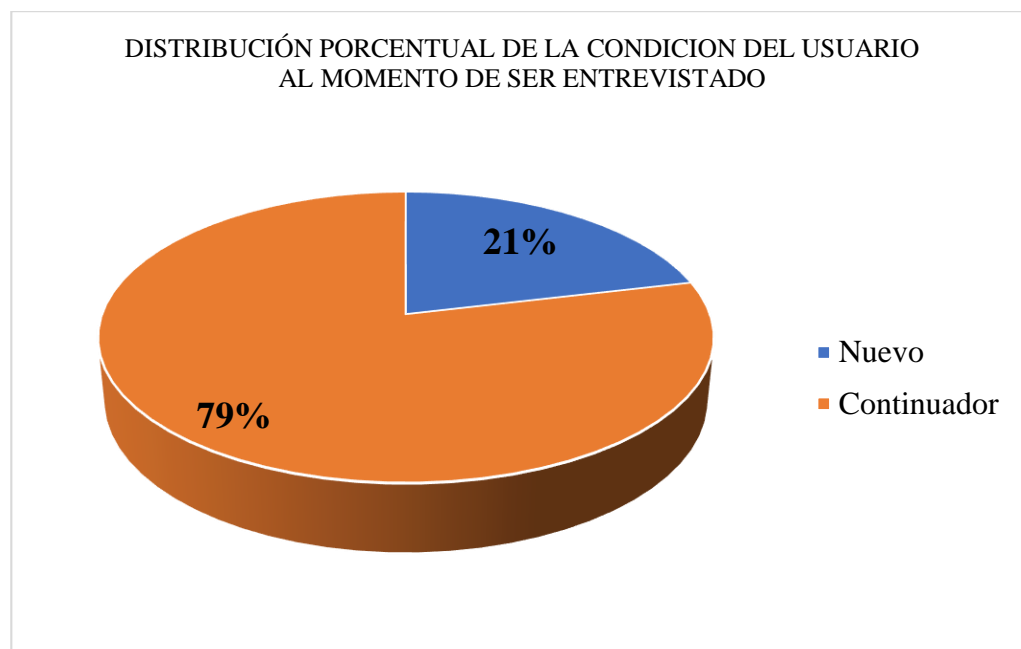


Figura 3.

Distribución porcentual, según condición de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

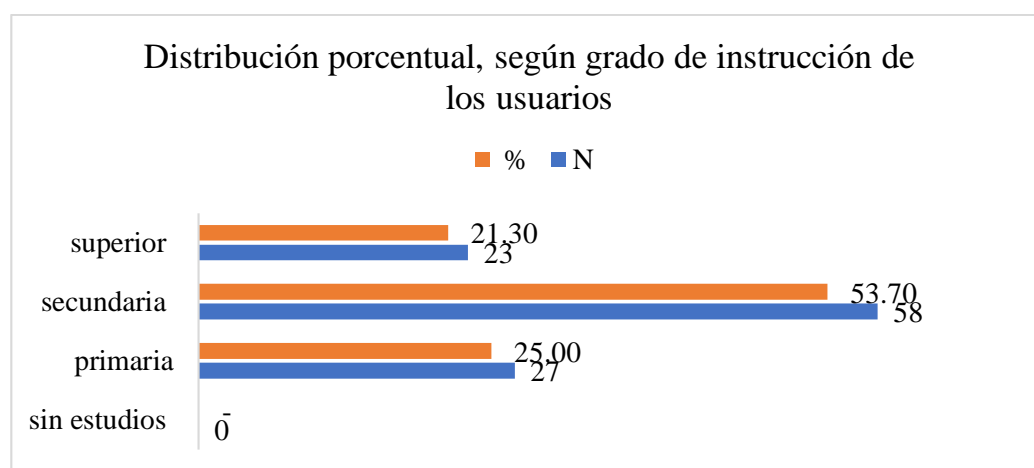
Nota: En la Tabla 3 y Figura 3 se muestra pacientes que acuden a la Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, según su condición, donde se observa que la condición de ser nuevo representó un 79 %, mientras que ser continuador representó el 21%.

Tabla 4:

Distribución número de los entrevistados según grado de estudios que fueron entrevistados en el servicio de farmacia del hospital de apoyo III nuestra Sra. de las Mercedes de Paita.

Grado de instrucción	N	%
Sin estudios	0	0
Primaria	27	25,00
Secundaria	58	53,70
Superior	23	21,30
Total	108	100,00

Fuente: Encuesta realizada en el servicio de farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

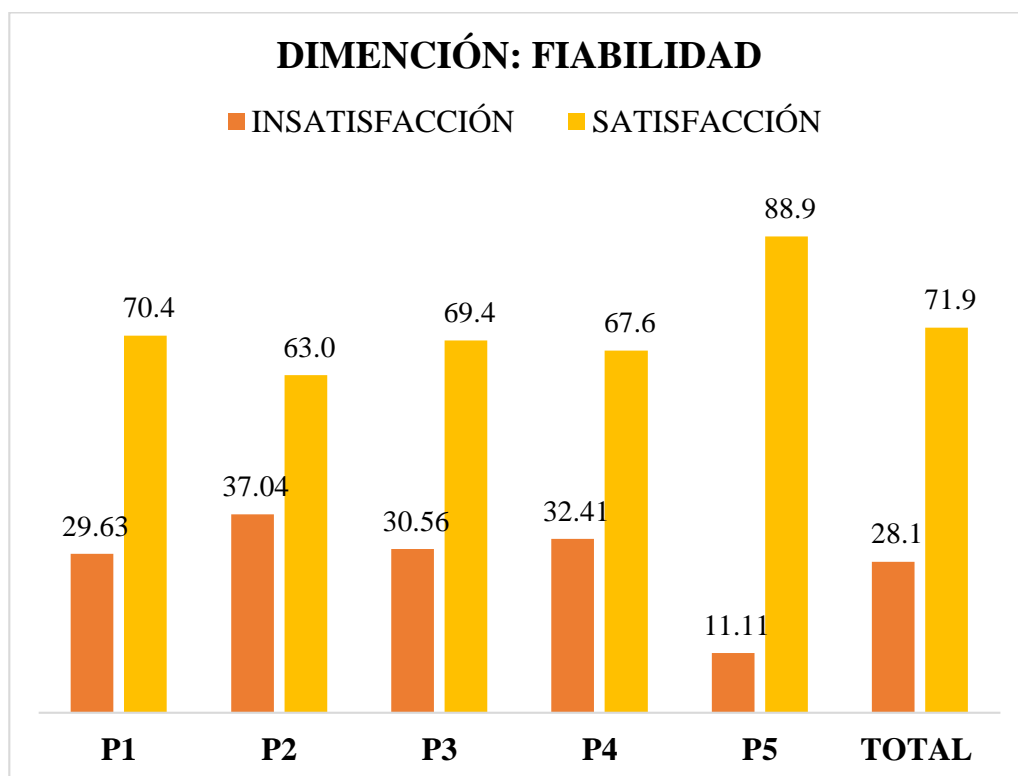


Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.

Distribución porcentual, según grado de instrucción de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Nota: En la Tabla 4 y Figura 4 se muestra pacientes que acuden a la Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, según su grado de instrucción, donde se observa que la secundaria representó un 53,7 %, seguido de la primaria con 25%.

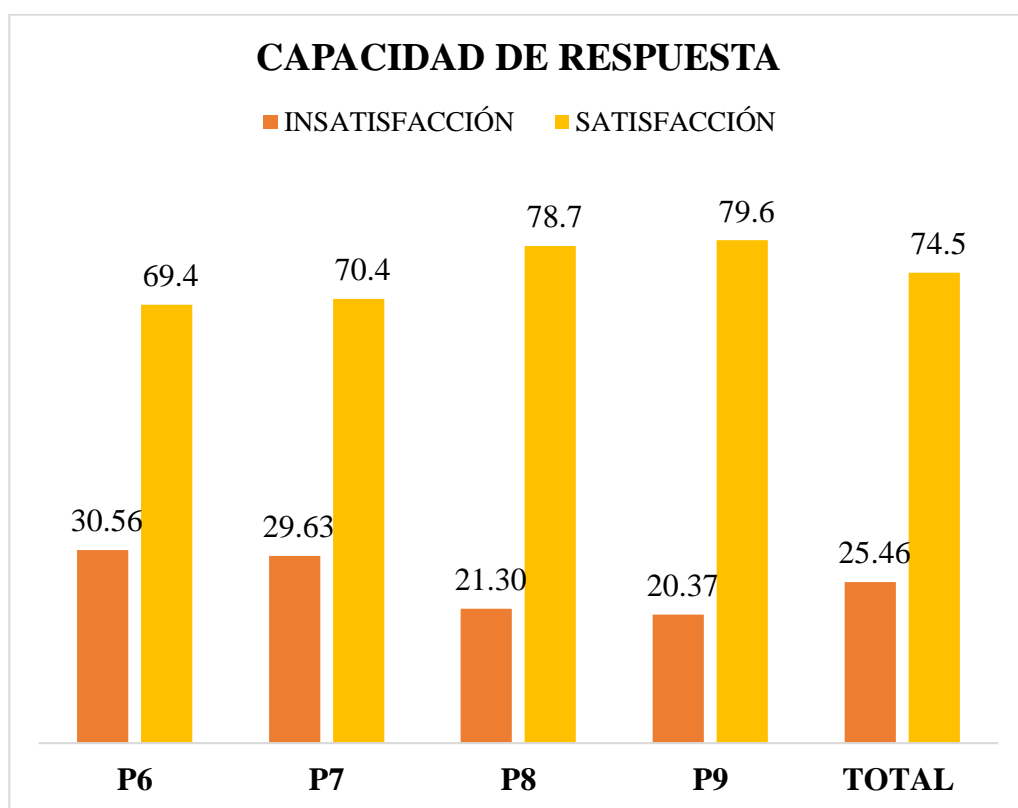


Fuente: Elaboración Propia

Figura 5.

Distribución porcentual, según dimensión fiabilidad, de los usuarios entrevistados, en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Nota: En la Figura 5, se muestra pacientes que acuden al servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, donde se puede observar según la dimensión **Fiabilidad**, el 28,1% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 71,9% mencionaron estar satisfechos.

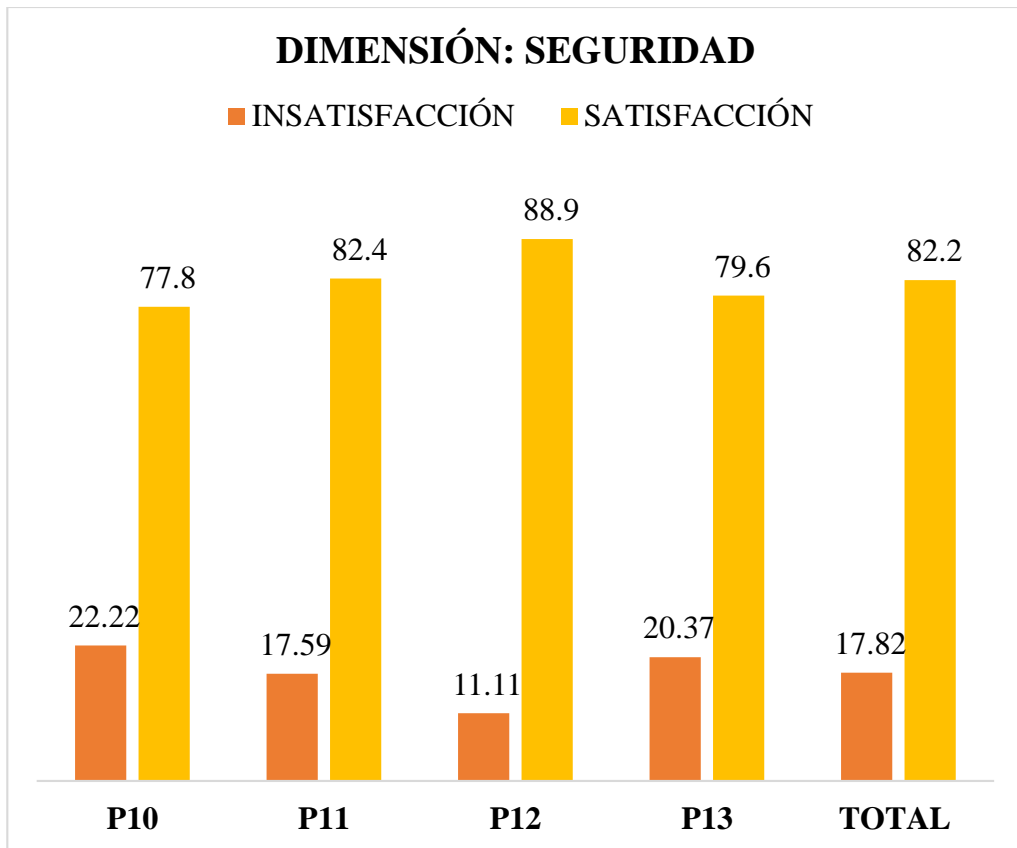


Fuente: Elaboración Propia

Figura 6.

Distribución porcentual, según dimensión capacidad de respuesta, de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Nota: En la Figura 6, se muestra pacientes que acuden al servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, donde se puede observar según la dimensión **Capacidad De Respuesta** que, el 25,46% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 74,54% mencionaron estar satisfechos.

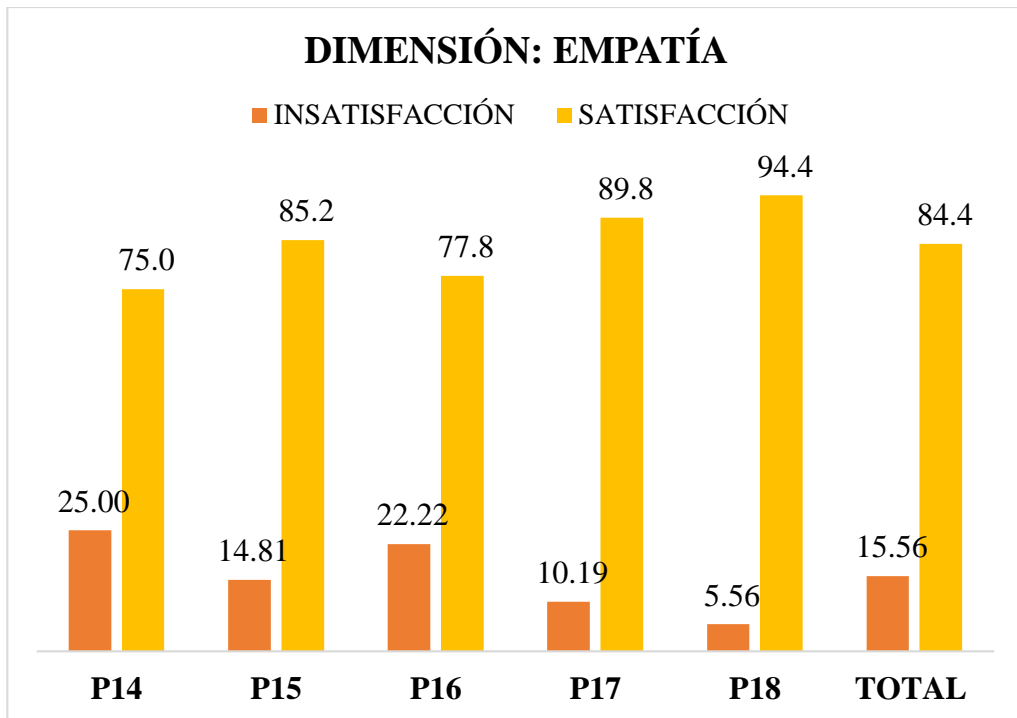


Fuente: Elaboración Propia

Figura 7.

Distribución porcentual, según dimensión seguridad, de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Nota: En la Figura 7, se muestra pacientes que acuden al servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, donde se puede observar según la dimensión **Seguridad** que, el 17,82% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 82,18% mencionaron estar satisfechos.

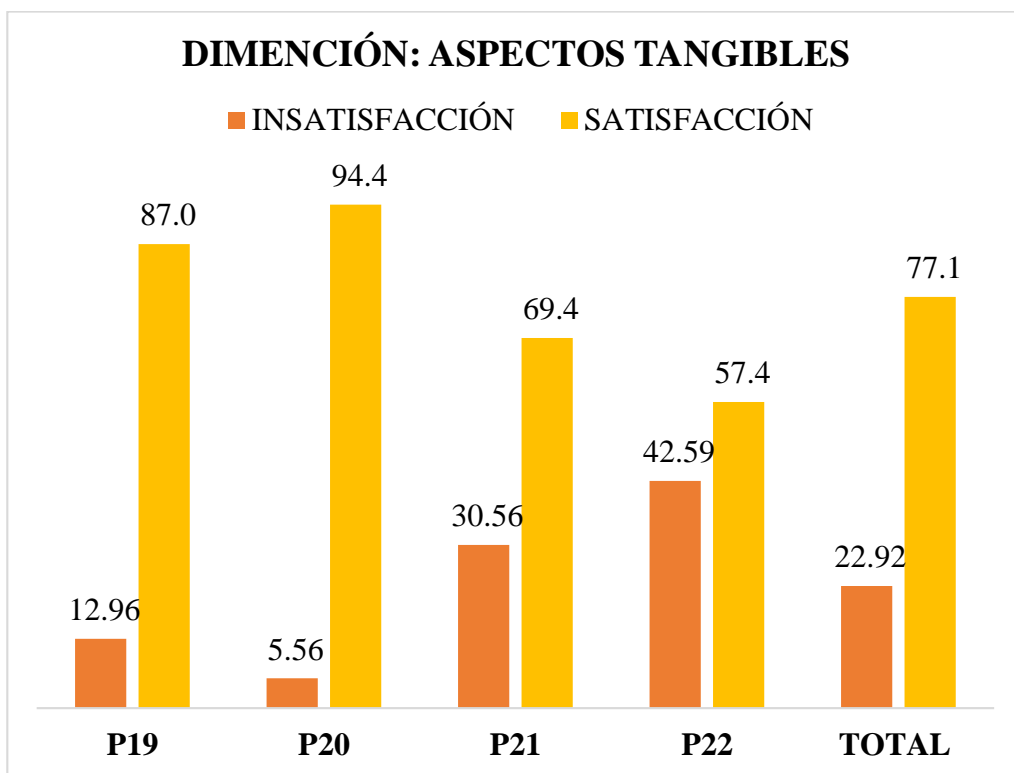


Fuente: Elaboración Propia

Figura 8.

Distribución porcentual, según dimensión Empatía, de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Nota: En la Figura 8, se muestra pacientes que acuden al servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, donde se puede observar según la dimensión **Empatía** que, el 15,56% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 84,44% mencionaron estar satisfechos.

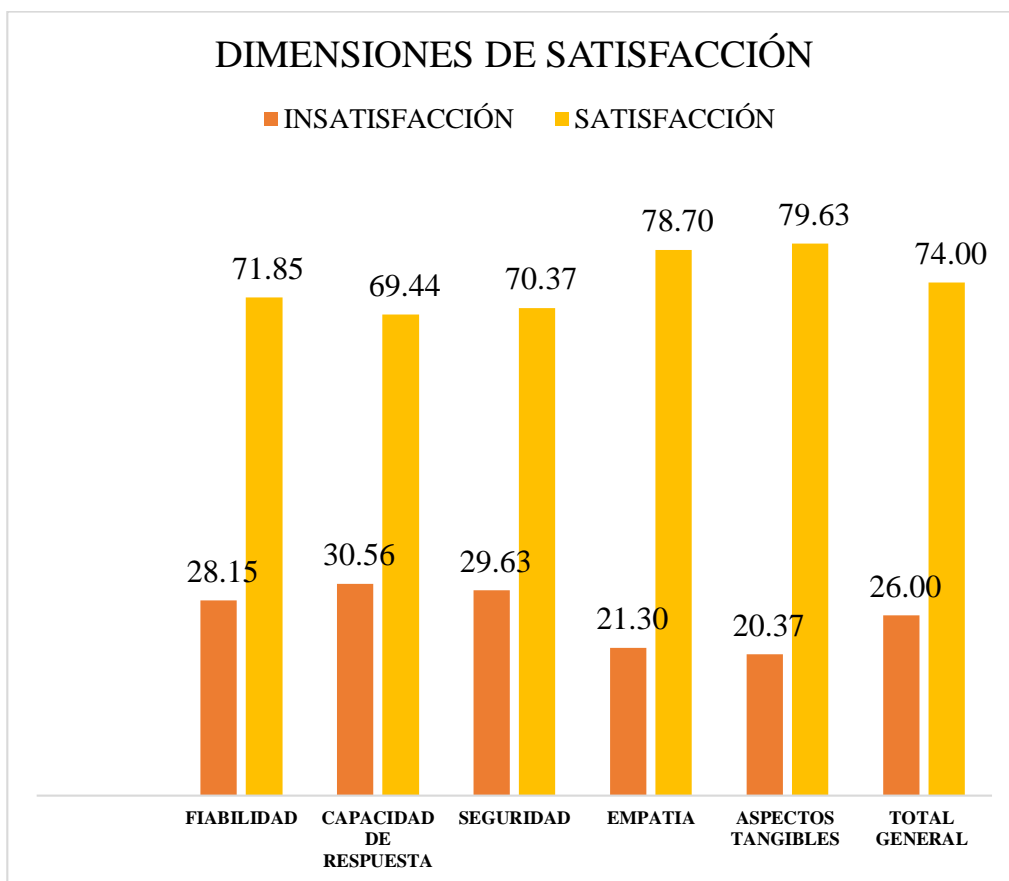


Fuente: Elaboración Propia

Figura 9.

Distribución porcentual, según dimensión Aspectos tangibles, de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paíta.

Nota: En la Figura 9, se muestra pacientes que acuden al servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paíta, donde se puede observar según la dimensión **Aspectos Tangibles** que, el 22,92% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 77,18% mencionaron estar satisfechos.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 10.

Distribución porcentual, según dimensiones de satisfacción, de los usuarios evaluados en el servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Nota: En la Figura 10, se muestra pacientes que acuden al servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, donde se puede observar según las dimensiones de la satisfacción que del total general el 26% manifestaron insatisfacción de la consulta en farmacia, mientras que el 74% mencionaron estar satisfechos con la atención brindada por el servicio de farmacia.

Tabla 5,

Cuadro general de matriz sobre la satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo Las Mercedes de Paita.

Insatisfacción:

>60%	Por mejorar
40 a 60%	En proceso
<40%	Aceptable

N °	PREGUNTAS	INSATISFECHO		SATISFECHO	
		N	%	N	%
1	P22	46	42,6	62	57,4
2	P2	40	37,0	68	63,0
3	P4	35	32,4	73	67,6
4	P3	33	30,6	75	69,4
5	P6	33	30,6	75	69,4
6	P21	33	30,6	75	69,4
7	P1	32	29,6	76	70,4
8	P7	32	29,6	76	70,4
9	P14	27	25,0	81	75,0
10	P10	24	22,2	84	77,8
11	P16	24	22,2	84	77,8
12	P8	23	21,3	85	78,7
13	P9	22	20,4	86	79,6
14	P13	22	20,4	86	79,6
15	P11	19	17,6	89	82,4
16	P15	16	14,8	92	85,2
17	P19	14	13,0	94	87,0
18	P5	12	11,1	96	88,9
19	P12	12	11,1	96	88,9
20	P17	11	10,2	97	89,8
21	P18	6	5,6	102	94,4
22	P20	6	5,6	102	94,4

Nota: en la tabla se puede apreciar los resultados globales para la satisfacción de los usuarios donde, se puede observar que la pregunta P22 tiene un porcentaje entre 42% es decir en proceso.

III. Análisis y Discusión

Existen muchos estudios referentes a cuantificar cual grado de satisfacción de los usuarios que acuden a los centros de salud, inclusive se han elaborado herramientas que ayudan a verificar cuan satisfechos se encuentran los pacientes, con el fin de brindar una calidad en la atención, es necesario que cada institución prestadora de salud, conforme sus equipos para la vigilancia y verificación de la satisfacción del paciente, esto con la finalidad de brindar el confort necesario que requiere un usuario del servicio de salud.

Los usuarios que acuden a un establecimiento de salud, asisten porque presentan una dolencia o una enfermedad preexistente, en ese sentido buscan también recibir una atención de calidad por parte de los servidores de salud, por otro lado, el momento en que el usuario se retira de la consulta médica y acude al área de farmacia correspondiente a la entrega de sus medicamentos, es donde se puede verificar las deficiencias en la calidad de la atención, aquí las largas colas en el reclamo de la medicina, así como la poca orientación en la recepción, pone en evidencia que estos servicios juegan un rol protagónico en los procesos de atención de la consulta médica.

Bajo este contexto, se ha verificado mediante la opinión descrita en el instrumento que grado de satisfacción presentan los usuarios al momento de acudir al área de farmacia y de esta manera conocer que calidad de atención se está brindando, de esta manera podemos mencionar los resultado de la tabla 1, que muestra las características demográficas de los usuarios, donde el 75%, representaba al sexo femenino, mientras que el 25% fueron del sexo masculino, por su lado, la tabla 2, muestra las edades de las usuarias donde las edades de 16 y 26 años y 27 y 37 años representaban el 33, 33% para ambos casos, en la Tabla 3, según su condición, ser nuevo representó un 21.3%, mientras que ser continuador representó el 79.7%, en la Tabla 4, se muestra el grado de instrucción, donde se observa que la secundaria representó un 53,7 %, seguido de la primaria con 25%, estas tablas, permitió conocer las características

sociodemográficas de usuarios que acudieron a la consulta, en este marco nuestros resultados se asemeja a los de, (Saraswati, Kristina, & Zulkarnain, 2017), quienes en Indonesia, encontraron que las mujeres participaron en forma mayoritaria con el 54% mientras que el 46% fueron hombres, mientras que tiene claras diferencias con el resultado referente a las edades, ellos mencionan que el 31% de los pacientes tenían entre 45 y 54 años, y que los usuarios con menos educación referían tener mayor satisfacción en la atención, por su lado, (Toaquiza, 2016), en Ambato Ecuador, encontró que el 56% de usuarios externos fue población femenina; el 55,2% tiene educación secundaria; el 50% es un grupo etario mayor a 38 años, por otro lado, (Díaz & Yampi, 2017) en su investigación encontró que el sexo femenino representaba el 67.10%, mientras que el sexo masculino 32.90%; también (Paredes & Reyes, 2017), mencionan en sus resultados, el 3% carecen de grado de instrucción, el 32% con grado de instrucción primaria, el 56% corresponde grado de instrucción secundaria, el 6% corresponde al grado de instrucción superior técnico y con grado de instrucción universitario el 3%, finalmente (Huamán, 2016) en su estudio representa, el 77.81% de sexo femenino y el 22.19% de sexo masculino. Mientras que los resultados muestran diferencias con los reportado por (Ruiz & Santana, 2019) quienes mencionan que el 55,78% personas fueron del sexo masculino y 44.22 fueron del sexo femenino, en su mayoría tenían edades entre los 21 y 60 años con 80,44%.

Por otro lado, en la Figura 5, se muestra la dimensión Fiabilidad, de los cuales el 28,1% de los encuestados expresaron insatisfacción con la atención prestada, mientras el 71,9% mencionaron estar satisfechos, de las misma manera podemos mostrar la Figura 6, donde se reporta la dimensión Capacidad de Respuesta, siendo el 25,46% en la cual mencionaron estar insatisfechos, mientras que el 74,5% mencionaron estar satisfechos, en la Figura 7, respecto a la dimensión Seguridad, el 17,82% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 82,2% mencionaron estar satisfechos, para el caso de la Figura 8, la dimensión Empatía, el 15,56% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 84,44% mencionaron

estar satisfechos, asimismo la Figura 9, según la dimensión Aspectos Tangibles, el 22,92% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 77,18% mencionaron estar satisfechos, estos resultados nos demuestran que en su mayoría los usuarios manifestaron satisfacción con la atención brindada en el servicio de farmacia, estos aspectos dado en cada dimensión, permite destacar la labor realizada por el personal de esta área, de ese mismo modo la infraestructura y los equipos y materiales, cabe mencionar que el Hospital de Apoyo III “Nuestra Señora de las Mercedes” de Paita cuenta con una infraestructura nueva con ambientes amplios y personal dedicado a su labor, nuestros resultados se asemejan a los obtenidos por: (Ruiz & Santana, 2019) quienes mencionan que las dimensiones de Satisfacción alcanzaron promedios de satisfacción alta, Capacidad de respuesta alcanzó un promedio de 74,07. Elementos tangibles, tuvieron un promedio de 75,7%. Sobre la Fiabilidad, alcanzó un promedio de 75,7%. Acerca de la Empatía, obtuvo un promedio de 64,03%, finalmente, en Seguridad, obtuvo un promedio de 64,03%, por su lado, (Bustamante & Gálvez, 2017), mencionan un 65% de satisfacción aspectos tangibles, 67% de satisfacción en confiabilidad, 62% de satisfacción en respuesta rápida, 52% de satisfacción en seguridad, 54% de satisfacción en empatía y en Seguridad, obtuvo un promedio de 64,03%, también (Díaz & Yampi, 2017) en su investigación mencionan que la dimensión fiabilidad tiene el 81.8% de satisfacción alta, en Capacidad de respuesta tiene el 82.5%, en Seguridad el 83.5% de satisfacción, en empatía tiene el 83.4%, en tangibilidad obtuvo el 85.5%. Por otro lado, (Huamán, 2016), reporta que en la Dimensión capacidad de respuesta el 67,6% mencionó satisfacción alta, en la Dimensión seguridad el 67,4 % presentaban satisfacción alta, en la Dimensión empatía el 65,3 % refirieron satisfacción alta, en la Dimensión tangibilidad el 66,3 % tenían satisfacción alta.

Finalmente, los resultados difieren a los referidos por, (Paredes & Reyes, 2017). En su estudio, en la dimensión fiabilidad la calidad de servicio arrojó un promedio de 4,72, en capacidad de respuesta la calidad dio como promedio de

4,25, en seguridad se obtuvo un 5,25, en empatía fue de un promedio de 4,86, y en aspectos tangibles se obtuvo 4.50.

También en la Figura 10, donde se muestra las dimensiones de la satisfacción en su total general, se encontró que el 26% de usuarios manifestaron insatisfacción de la consulta en farmacia, mientras que el 74% mencionaron estar satisfechos, en cuanto a esta figura podemos evidenciar que la calidad de atención está siendo bien percibida por los usuarios que acuden a nuestra institución, el trabajo involucrado entre la parte administrativa y los asistenciales permite tener este tipo de resultados donde se puede evidenciar que no hay falta de insumos, existe empatía entre el trabajador y el paciente que acude al servicio de farmacia, estos resultados se asemejan a los obtenidos por: (Ruiz & Santana, 2019) en su investigación mencionan que el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de servicio fue de 70,48%, así mismo, (Díaz & Yampi, 2017) en su investigación mencionan, en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida, donde ningún cliente percibe satisfacción baja, también (Huamán, 2016), arroja resultados de nivel de satisfacción alta de 68.1 en la atención recibida, en satisfacción baja no hubo usuario alguno y 31,9 % satisfacción media, por su lado, (Bustamante & Gálvez, 2017), da como resultado de 54% de satisfacción global y el 46% estuvo insatisfecho, Por otro lado, (Santiago, Peña, Alguacil, Pérez, Molina & Benites, 2016), obtienen satisfacción baja al momento de la dispensación, el tiempo de espera para su atención de recetas y recepción de medicamentos. Los valores de satisfacción obtenidos en conjunto fueron altos, de igual manera (Appalayya & Justin, 2018) hallaron que la confiabilidad y la capacidad de respuesta impactan en la satisfacción de los pacientes más no las dimensiones empatía, la tangibilidad, y seguridad; mientras que los resultados son muy diferentes a los mencionados por: (Paredes & Reyes, 2017), en donde no se obtiene resultados alentadores en el área de farmacia, manifestando una debilidad por parte del servicio que brinda vs las necesidades de quienes acuden al servicio de farmacia. Excepción a este resultado es la referente a seguridad en donde se valora con calidad alta.

Finalmente en la tabla 5, que nos ayude a verificar que pregunta tenía mayor insatisfacción, de las cuales solo la pregunta 22 referente a: “Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (dispensación farmacológica)”, los encuestados en su mayoría se presentaron insatisfechos con el 42% de los casos, según el cuadro de valor elaborado por el instrumento SERVQUAL, esta pregunta nos ayuda a verificar que la parte de farmacología especializada se encuentra en proceso de mejora, esto debido a que el hospital no funciona permanentemente esta área.

Como apreciación final podemos mencionar, que los estudios descritos reportan una alta calificación, el puntaje que los usuario otorga a las dimensiones de la calidad varían, puesto que las expectativas y necesidades cambian constantemente, al igual que la calidad del servicio que se brinda, estos resultados nos ayudan a visualizar un panorama de una calidad de atención adecuada en nuestro hospital, de acorde con los estándares que solicita el Ministerio de Salud, sin embargo no debe permitir que sea un resultado estancado en el tiempo, se debe continuar midiendo la satisfacción de los usuarios, hay que tener en cuenta que la satisfacción un proceso dinámico, cambiante y acorde con la experimentación que el usuario tenga referente a la atención, por ello, las autoridades de nuestra institución deben continuar con el trabajo articulado y socializado en beneficio de la población que acude por atención en su salud.

IV. Conclusiones

- Los usuarios del servicio de Farmacia del Hospital de Apoyo III “Nuestra señora de las Mercedes” de Paita, 2020, presentan en promedio un nivel de satisfacción en las dimensiones del total general, el 26% manifestaron insatisfacción de la atención en servicio de farmacia, mientras que el 74% mencionaron estar satisfechos.
- Se concluye que las principales características representan, el sexo femenino (75%), estar entre las edades de 16 a 37 años (33%), tener estudios secundarios (54%) y ser continuador en el servicio (79%).
- Referente a Fiabilidad el 71,9% expresaron estar satisfechos, mientras que el 28,1% manifestaron estar insatisfechos.
- Referente a capacidad de respuesta, el 74,5% mencionaron estar satisfechos mientras que el 25,46% manifestaron estar insatisfechos.
- Referente a Seguridad el 82,2% mencionaron estar satisfechos mientras que, el 17,82% manifestaron estar insatisfechos.
- Referente a Empatía el 84,44% mencionaron estar satisfechos mientras que, el 15,56% manifestaron estar insatisfechos.
- Referente a Aspectos Tangibles el 22,92% manifestaron estar insatisfechos mientras que el 77,18% mencionaron estar satisfechos.
- Solo la pregunta 22 alcanzó un porcentaje de 42%, es decir en proceso de mejorar.

V. Recomendaciones.

Informar los resultados a los responsables del servicio de farmacia con la finalidad de socializar y brindar recomendaciones para continuar con las acciones de buena calidad.

Socializar las diferentes normas de calidad de la atención y satisfacción del usuario, con la finalidad de que el personal conozca la importancia de brindar una atención con calidad.

Fortalecer la implementación de proyectos de mejora continua de la calidad, con ello se podrá continuar brindando acciones que vayan en beneficio de la población siempre entregando un servicio de calidad.

Continuar con la evaluación interna del servicio de farmacia, con la finalidad de seguir brindando una atención que satisfaga las expectativas de los pacientes que acuden al hospital.

VI. AGRADECIMIENTO

La culminación de mi trabajo de investigación no ha podido ser posible si no hubiera contado con la fuerza y esfuerzo que mi Dios me ha puesto en el camino como armas fundamentales para seguir superándome en la vida, y de esta manera ver culminado este anhelo para alegría de mi familia, amigos y de mi persona.

A una institución como la UNIVERSIDAD SAN PEDRO que me ha permitido tener la gran oportunidad de desarrollar mis competencias y habilidades para lograr este anhelo de ser un profesional. Una mención muy especial a su director Mg Ing Italo Cubas Longa, a todos los docentes de quienes me hicieron un hombre de bien y de muchos conocimientos y que siempre me impulsaron a seguir superándome. También agradecer al Químico Farmacéutico Walter Gonzales Ruiz, asesor del presente trabajo de investigación por su apoyo, sin la cual no hubiera sido posible seguir avanzando, facilitándome muchas tareas en esta etapa de mi informe de tesis.

Agradecer al señor director del Hospital de apoyo II 1 “Nuestra Señora de las Mercedes” de Paíta Doctor Aldo Yancarlo Borrero Zeta, al servicio de farmacia y al equipo de capacitación y docencia por brindarme las facilidades y la oportunidad por haberme permitido realizar la presente investigación en esta institución.

Pero este trabajo de investigación es el resultado del apoyo elemental que me ha ofrecido mi familia y las personas que me estiman, que siempre me han prestado un gran soporte moral y humano. Son muchas las personas a quienes va dedicado este logro, siempre las llevaré en mi corazón por ser las que me dieron mucho ánimo, y que siempre serán parte fundamental porque me ayudaron en los momentos más difíciles y en donde su apoyo fue clave para seguir avanzando. Muchas gracias y que Dios los bendiga.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aniorte, N. (2013). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición. Ideas propias editorial. España. p.p. 5.
- Appalayya M., Justin P. (2018). Calidad de servicio, satisfacción y fidelización del consumidor en los hospitales: pensando en el futuro. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Elsevier, vol. 40 (C), páginas 261-269.
- Bofill A., López R, Murguido Y. (2016). Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *Medisur.*; 14(3):1-9. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010
- Bustamante, F. Gálvez, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un Hospital de Cajamarca. *Rev. Tzhoeco*; 9(1). Perú.
- Diaz J., Yampi T. (2017). Satisfacción de los clientes de las farmacias MIFARMA del sector Angamos de Surquillo. (Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico). Universidad Norbert Wiener-facultad de farmacia y bioquímica.
- Donabedian A. (2001), calidad de los servicios de salud. *Rev Calidad Asistencial*; 16: S5.
- González, H. (2006). Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001.

- Huamán J. (2017). Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA de la zona 15 de Huaycán. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Norbert Wiener. Lima. Perú.
- Hanefeld J., Powell T., y Balabanova T. (2018), de la política a la acción, comprender y medir la calidad de la atención. Boletín de la organización mundial de la salud, (fecha de acceso abril del 2020) disponible en <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Jiménez E., (2011). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Revista Cubana Salud Pública; 30(1):17-36
- Magalon L., Galán M., (2013). Diseño de sistema de garantía de calidad para los servicios de salud. Bogotá : medica panamericana.123 – 642.
- Matsumoto R. (2014). Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas, N°30-Cochabamb.
- Maya M. (2013). Historia de la salud pública., salud pública Medellin (págs. 42-560). Medellin : Fondo editorial CIB.
- Miyahira J. (2011). Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? Revista Médica Hered; 12(3):75-77
- Ministerio de Salud. (2009). Modelo de Gestión Hospitalaria. (Recuperado el 04 de julio de 2014), de Dirección general de salud de las personas: http://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/gestionhospi/29102009_anteproyecto_2009.pdf

- MINSA. (2016). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo. Instituto nacional de salud del niño San Borja.
- Mora C., (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, pp. 146-162 Universidad de Nove de Julho São Paulo, Brasil
- Nieves E., Pereira M. (2013), Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. Núm. 32, pp. 161-181
- Paredes E, Reyes J. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”. [Tesis pregrado].. Universidad Norbert Wiener. 62p. Lima.
- Pino, W. (2014). Dimensiones de la calidad de salud: técnica humana y funcional. (Diapositivas en power point). Sildeshare. Disponible en: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Ramos D. (2011). Control de la calidad de la atención en salud. ciencias medicas, 172.
- Ruiz c. Santana E. (2019). Satisfacción del usuario relacionado a la calidad del servicio de la farmacia del policlínico policial de Huancayo. (Tesis Para Optar el título profesional de Químico Farmacéutico). Universidad Peruana Los Andes. Perú

- Sanz M., Garrido L y Caro C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis. *Enfermería Nefrológica*, 20(1), 66-75. (Acceso abril del 2020) Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S225428842017000100009&lng=es&tlng=es
- Santiago A. Peña J. Alguacil A. Pérez A. Molina P. Benites M. (2018). Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria, Hospital Clínico San Carlos de Madrid. *Journal of Healthcare Quality Research*, ISSN-e 2603-6479, Vol. 33, Nº. 1, págs. 23-32.
- Saraswati M., Kristina S., Zulkarnain A. (2017). Calidad percibida del servicio y satisfacción del paciente en el departamento de farmacia de Yogyakarta, revista internacional de farmacia y ciencias farmacéuticas. *Indonesia*; 10 (2): 42-45.
- Serrano D., Loriente A., (2012). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública de México*; 50(2): 162-172.
- Toaquiza N. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador
- Vargas, M., (2011). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. (2da. Ed.). Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones
- Zas B. (2002) *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Psicología científica.

8. Anexos y apéndice

ANEXO 1

SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAITA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable indicadores
¿Cuál es el Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de FARMACIA del hospital de apoyo II 1 nuestra Sra. Paita, 2020?	Objetivo general: Determinar el Nivel de Satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia del Hospital de apoyo III Paita 2020.	No Corresponde. Porque no se pronostica ningún dato o hecho. Por lo tanto, no se plantea ningún tipo de hipótesis	Variable: Conjunto de acciones realizadas para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias. (Zas, 2002)
Problemas específicos:	Objetivo específico:		
¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la Dimensión Fiabilidad del Hospital de apoyo III Paita 2020?	Conocer la satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la dimensión Fiabilidad del Hospital de apoyo III Paita 2020.		
¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en usuarios del servicio de farmacia en lo que respecta a la Dimensión Capacidad de Respuesta del Hospital de apoyo III Paita 2020?	Conocer la satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la dimensión Capacidad de Respuesta del Hospital de apoyo III Paita 2020.		
¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la Dimensión Seguridad del Hospital de apoyo III Paita 2020?	Conocer la satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la dimensión Seguridad del Hospital de apoyo III Paita 2020.		
¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la Dimensión Empatía del Hospital de apoyo III Paita 2020?	Conocer la satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la dimensión Empatía del Hospital de apoyo III Paita 2020.		
¿Cuál es el Nivel de Satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la Dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de apoyo III Paita 2020?	Conocer la satisfacción en usuarios del servicio de Farmacia en lo que respecta a la dimensión Aspectos Tangibles del Hospital de apoyo III Paita 2020.		
Método	Población y muestra	Técnica e instrumento	
Método: cuantitativa, nivel aplicativo	Población:	Encuesta	
Diseño: descriptivo de corte trasversal.	Alrededor de 150 atenciones mensuales	Cuestionario	
	Muestra: 108 serán los participantes de estudio	Estadística: Excel	

Indicadores

- Extremadamente muy satisfecho
- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Muy insatisfecho
- Extremadamente muy insatisfecho

Anexo 2 operacionalizacion de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción de la calidad de atención	Conjunto de acciones realizadas para atender al usuario o cliente a fin de proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias. (Zas, 2002).	Es la experiencia del resultado de la atención del usuario y que, en la mayoría de los casos, no tiene ninguna relación con los aspectos científicos técnicos, sino con la necesidad de protección, afecto, bienestar e información. (Zas, 2002)	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad:</p> <p>Empatía:</p> <p>Aspectos Tangibles:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho • Extremadamente muy satisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho • Extremadamente muy insatisfecho



GOBIERNO REGIONAL
PIURA

"Año de la universalización de la salud".

Paita, 02 noviembre de 2020

INFORME N°0115-2020-HNSLMP-43002014268

Q.F. Pedro Alberto Añanca Rojas
Jefe de Farmacia del HNSLMP – PAITA.

Asunto: Presentación Proyecto de investigación
Ref. : Solicitud fecha 27 noviembre de 2020

Por el presente me dirijo a usted para expresar el cordial saludo y en esta oportunidad presentar al alumno Marco Antonio Morocho Paucar, de la Universidad San Pedro de Chimbote, de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica.

Trabajador asistencial nombrado de la institución, quien realizara el Proyecto de Tesis denominado "Nivel de Satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo II-1 Nuestra Señora de Las Mercedes Paita 2020", autorizado mediante proveído por la Dirección General, para su ejecución en provecho de nuestra institución.

Agradezco las facilidades y la atención que le brinde a la presente, en beneficio de elevar el desarrollo académico y científico de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital las Mercedes Paita.

La ocasión es propicia para reiterar a usted mi estima y consideración personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES DE PAITA

Med. VICTOR E. MONTES PESANTE
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
CMP-09187

C.C. Arch.
Interesado
UADI/GUCE

Av. República de Chile N° 324
Of. 201-202
Jesús María – Lima 11
Teléfono (01) 240069

Zona Industrial II
Mz. "H" Lote – 01 Paita
Teléfono (073) 283860
www.hospitallasmercedespaita.gob.pe

ANEXO 3

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ENCUESTA

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de farmacia del Hospital de Apoyo II 1 “Nuestra Sra. De las Mercedes” de Paita, es por esta razón, solicito su participación en la presente encuesta, cuyos resultados servirán estrictamente para fines académicos y de investigación. A la vez para recomendar mejoras en la calidad de atención farmacéutica en este hospital. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas con total sinceridad.

Datos Generales:

Entrevista N°: _____

Tipo de usuario: Nuevo (), Continuator ()

Fecha: _____ Edad _____ Sexo (M) (F)

Grado de Instrucción: Sin estudios, () Primaria, () Secundaria, () y Superior ()

Tipo de seguro: SIS (), SOAT (). NINGUNO ()

Instrucciones para el marcado:

Ud. responda marcando con una “x” la alternativa que crea conveniente, dentro del recuadro que corresponde a cada pregunta. Usted elije dar la calificación de acuerdo a su satisfacción y experiencia que tuvo con respecto a la calidad de atención en la farmacia.

Elige una alternativa de los mencionados para cada pregunta:

Extremadamente muy satisfecho	6, 7
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Muy insatisfecho	3
Extremadamente muy insatisfecho	2, 1

N ^a	Afirmaciones	1	2	3	4	5	6	7
	En el área de farmacia que acudió a adquirir su medicamento:							
01	Usted fue atendido sin discriminación							
02	Usted fue atendido respetando su orden de llegada							
03	Lo atendieron sin cometer errores							
04	Existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida							
05	Existieron los medicamentos que le recetó su médico							
06	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto							
07	El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos.							
08	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo							
09	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales							
10	El personal respetó su privacidad durante su atención							
11	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo							
12	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas							
13	El personal que le atendió le inspiró confianza							
14	El personal le brindó un trato amable y respetuoso							

15	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos						
16	El personal le brindó información útil para su tratamiento						
17	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista						
18	El personal comprendió su estado emocional durante la atención						
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados						
20	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada						
21	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos						
22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (dispensación farmacológica)						

Gracias por su participación.

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA.

Propósito:

Estimada Señor(a):

Riesgos y beneficios:

La presente investigación no conlleva a ningún riesgo ni incomodidad para usted en tal sentido la información brindada nos permitirá mejorar el cuidado hacia ustedes, se le agradece su participación.

Confidencialidad:

La información recepcionada será manejada confidencialmente, por lo que la privacidad de los datos está asegurada y nadie tendrá acceso a ellos, salvo el investigador principal y las mismas participantes en caso de requerirlos.

Derechos:

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme cuando lo desee, sin que ello interfiera o tenga alguna consecuencia. Por lo tanto, doy libremente mi conformidad a participar.

Piura, de.....de 2020

.....
Firma del Autor
D.N.I. N°

.....
Firma del participante.
D.N.I. N°

ANEXO 5

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DE INSTRUMENTO UNIVERSIDAD SAN PEDRO

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador:.....
 1.2 Cargo e institución donde labora:.....
 1.3 Nombre del instrumento evaluado:.....
 1.4 Autor del instrumento:.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anotar la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento					
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad					
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos					
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					
8. Coherencia	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio					
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Valoración cuantitativa (Total x 0.004) =						
0.76						

Total

III. CALIFICACIÓN GLOBAL: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

**Coeficiente
De validez**

=

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Fecha:

.....
 Firma de experto
 DNI N°

.....
 Firma de experto
 DNI N°

ANEXO 06

Estadísticas de fiabilidad SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.750	22

ANEXO 07

Estadísticas de total de elemento SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	99,93	71,495	,341	,739
2	100,87	66,838	,646	,711
3	100,80	65,457	,467	,727
4	98,60	76,257	,206	,748
5	98,87	79,410	,150	,749
6	99,73	78,352	,241	,745
7	98,33	78,524	,165	,749
8	98,53	74,267	,346	,738
9	99,87	78,981	,124	,751
10	99,73	78,638	,216	,746
11	99,73	78,495	,228	,746
12	99,20	77,457	,353	,741
13	99,87	69,267	,633	,716
14	100,40	72,543	,247	,750
15	100,13	70,981	,526	,724
16	99,60	80,543	,019	,757
17	99,33	73,810	,343	,738
18	99,53	76,981	,325	,741
19	99,20	74,600	,453	,733
20	99,20	77,886	,181	,749
21	100,13	72,410	,266	,747
22	98,00	79,857	,121	,750

ANEXO 08
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22
1	7	4	1	7	7	4	6	7	4	6	6	6	5	1	4	4	5	4	5	6	2	6
2	6	2	1	6	5	3	7	6	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	6
3	2	2	1	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	7
4	2	1	2	5	5	4	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	2	6
5	3	1	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	6
6	4	5	2	7	6	4	6	5	4	4	4	6	4	5	4	4	4	4	5	6	2	6
7	5	4	5	4	5	4	6	6	6	4	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	7
8	4	4	5	4	5	5	7	7	4	4	5	6	4	4	5	4	4	4	4	4	5	6
9	5	4	5	5	6	5	5	7	6	4	4	5	5	5	4	4	4	6	6	6	4	5
10	4	4	5	6	5	5	6	5	4	5	5	5	4	5	6	6	7	4	4	5	6	7
11	4	4	4	7	5	5	7	4	5	5	4	5	5	5	4	6	4	5	5	4	4	6
12	4	4	5	6	6	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	7	4	5	4	5	6
13	4	4	4	7	5	5	5	7	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	6	6	7
14	6	4	5	6	5	5	6	6	4	5	5	5	5	4	4	5	6	6	6	6	6	7
15	5	4	5	6	6	5	7	6	5	4	5	5	4	5	4	4	6	5	7	4	5	6

ANEXO 09

