

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



**Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del
Área de Farmacia, Centro de Salud “El Obrero” Sullana, 2022.**

Tesis para optar el Título profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Eneque Arrunategui, Grover Eugenio.

Asesor:

Cacha Salazar, Carlos Esteban.

Código ORCID: 0000-0002-3169-5891

PIURA – PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Índice de tablas.....	iii
Palabras clave.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	1
Metodología.....	16
Tipo y Diseño de investigación.....	16
Población – Muestra.....	17
Técnicas e instrumentos de investigación.....	18
Procesamiento y análisis de la información.....	19
Resultados.....	20
Análisis y Discusión.....	33
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Referencias Bibliográficas.....	38
Anexos.....	43

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.....	20
Tabla 2. Dimensión seguridad de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.....	21
Tabla 3. Dimensión capacidad de respuesta de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.	22
Tabla 4. Dimensión fiabilidad de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.....	23
Tabla 5. Dimensión empatía de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.....	24
Tabla 6. Dimensión aspectos tangibles de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.	25
Tabla 7. Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.....	26
Tabla 8. Correlación entre las variables Calidad del servicio y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.	27
Tabla 9. Correlación entre la dimensión seguridad y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.	28
Tabla 10. Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.	29
Tabla 11. Correlación entre la dimensión fiabilidad y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.....	30

Tabla 12. Correlación entre dimensión empatía y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.	31
Tabla 13. Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.	32

1. Palabras clave.

Tema	Calidad del servicio, satisfacción del paciente.
Especialidad	Farmacia.

Keywords.

Subject	Quality of service, patient satisfaction.
Speciality	Pharmacy.

Línea de investigación	Farmacia comunitaria.
Área	Ciencias médicas y de la salud.
Subárea	Ciencias de la salud.
Disciplina	Ciencias del cuidado de la salud y servicios.

2. Título:

Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia,
Centro de Salud “El Obrero” Sullana, 2022.

3. Resumen.

Este trabajo de investigación se planteó como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero” de Sullana y, determinar la relación entre las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción del paciente. Es de tipo básica, no experimental; de diseño descriptivo, observacional y transversal; con una muestra de 295 pacientes. Los resultados muestran que el 81.7% de encuestados consideraron con nivel alto la calidad del servicio farmacéutico, teniendo las dimensiones nivel alto en los siguientes porcentajes: seguridad (87.5%), capacidad de respuesta (79%), fiabilidad (61.4%), empatía (84.4%) y aspectos tangibles (67.1%); la satisfacción del paciente fue alta para el 65.1% de encuestados. Concluyendo que existe correlación muy significativa entre las variables calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente del Área de Farmacia y, entre las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y aspectos tangibles con la satisfacción del paciente.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del paciente.

4. Abstract.

This research work aimed to establish the relationship between the quality of the pharmaceutical service and patient satisfaction in the Pharmacy Area of the "El Obrero" Health Center in Sullana, and to determine the relationship between the dimensions of safety, responsiveness, and reliability, empathy, and tangible aspects with patient satisfaction. It is basic, not experimental; descriptive, observational, and cross-sectional design; with a sample of 295 patients. The results show that 81.7% of those surveyed considered the quality of the pharmaceutical service to be a high level, with the dimensions having a high level in the following percentages: safety (87.5%), responsiveness (79%), reliability (61.4%), empathy (84.4%) and tangible aspects (67.1%); patient satisfaction was high for 65.1% of respondents. Concluding that there is a very significant correlation between the variables: quality of pharmaceutical service and patient satisfaction in the Pharmacy Area and, between the dimensions: safety, responsiveness, reliability, empathy, and aspects tangible with patient satisfaction.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction.

5. Introducción.

Antecedentes y fundamentación científica.

A nivel internacional, Ayele et al. (2020) evaluaron la satisfacción de los pacientes del servicio de farmacia de hospitales públicos de Etiopía y los factores asociados, analizando una muestra de 407 pacientes de 13 hospitales públicos. Los resultados mostraron una satisfacción general media de 2.29 puntos, en una escala de 1 a 5 puntos, la variable “aspecto estructural del entorno” obtuvo una media de 2.12, “disponibilidad y suministro de medicamentos” una media de 2.43, “relación entre farmacéutico–paciente” una media de 2.10 puntos y, “asesoramiento al paciente” una media de 2.51 puntos. En cuanto a los factores relacionados a los pacientes encontraron que aquellos pacientes con rango de edad de 26 a 35 años tenían un 50% de disminución de probabilidad de satisfacción en comparación con aquellos con rango de edad entre 18 a 25 años, mientras que los de 36 a 50 años, un 60% menos de probabilidad de satisfacción. Así mismo, los pacientes provenientes del área rural se mostraron 3 veces más satisfechos que aquellos habitantes urbanos. También los medicamentos dispensados se asociaron al nivel de satisfacción, pues aquellos pacientes que habían recibido la totalidad de medicamentos prescritos estuvieron 2.2 veces más satisfechos que aquellos que recibieron solo algunos de los medicamentos prescritos.

Mero et al. (2021) evaluaron la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud y la calidad de atención brindada en una Unidad de Salud de Cuba, encontrando que las principales razones de insatisfacción de los usuarios fueron el tiempo de espera de atención, pues lo consideraban muy extenso, sobre todo en el proceso de valoración al paciente o triaje previo a ser atendido por el médico; también la infraestructura de la Unidad de Salud resultó ser incómoda de igual forma para el paciente y para el personal profesional de salud que atiende en el establecimiento. Siendo estas dos causas o problemas, tiempo de espera largo e infraestructura inadecuada, las que merecen atención inmediata de acuerdo con diagrama de Pareto. Otros problemas, de menor frecuencia de aparición en las

encuestas, fueron incomodidad con estado inmobiliario, inadecuada señalización u orientación por parte del personal y, difícil acceso para llegar a la Unidad de Salud.

Choque et al. (2019) evaluó la satisfacción percibida acerca del servicio ofrecido en farmacias comunitarias ubicadas en la ciudad de Sucre en Bolivia, encontrando que en cuanto a la facilidad de acceso al establecimiento, el 53.7% los consideraba de nivel bueno, el 28.7% de nivel muy bueno y el 16.7% de nivel regular; en lo referente al adecuado ambiente de espera del establecimiento, para el 43.5% era regular, para el 26.9% malo, para el 16.7% bueno y sólo para el 8.3% muy bueno; en el extremo de horario de atención del establecimiento, para el 59.3% era bueno y para el 34.3% era regular; en la dimensión amabilidad y trato del personal de farmacia, el 56.5% lo consideraba bueno, el 12% muy bueno, el 29.6% regular y el 1.9% malo y; por último en cuanto a la información proporcionada por el personal de farmacia, el 52.8% de los usuarios la consideraba de nivel bueno, el 13.9% muy bueno y el 33.3% regular.

A nivel nacional, Cortez (2021) investigó la calidad de la atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de la zona rural de Nueva Cajamarca, encontrando que el 38% de usuarios encuestados consideraban la calidad de atención en nivel medio, el 34% en nivel bajo y el 28% en nivel alto, mientras que, en cuanto a la satisfacción del usuario, el 48% la consideraban de nivel bajo, el 35% de nivel medio y el 17% de nivel alto. Además, encontró correlación positiva estadísticamente significativa entre ambas variables, de nivel “muy buena correlación”.

Por su parte, el estudio de Ayala (2021) realizado en un hospital de la zona de Huaycán en Lima acerca de la calidad de atención y satisfacción del usuario de farmacia evidenció que el 87.5% de usuarios del servicio encuestados consideró la calidad de atención como alta y el 12.5% como de nivel medio; los mismos resultados se obtuvieron al evaluar la variable satisfacción del usuario. La variable calidad de atención disgregada en sus dimensiones, se obtuvo un nivel alto en un

97.5% para tangible, 90% para seguridad, 87.5% para fiabilidad y empatía y, 77.5% para capacidad de respuesta. También encontró una correlación positiva entre las variables de estudio, calidad de atención y satisfacción del usuario, pero en un nivel de “moderada correlación”.

Barrientos (2018) investigó la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia de un centro de salud del distrito de Los Olivos en Lima. Sus resultados evidencian que el 45% de usuarios encuestados consideraron como bueno el nivel de calidad de atención recibida, el 30% como muy bueno, el 18.3% como regular y sólo el 6.7% como malo; así mismo, el 43.3% se encontró muy satisfecho con el servicio recibido, 41.40% satisfecho, el 13.3% poco satisfecho y el 3.3% no satisfecho. El análisis comparativo evidenció que el 28.3% se encontraron muy satisfechos cuando la percepción de la calidad de atención fue muy buena y el 26.7% se encontraron satisfechos cuando la calidad de atención la percibieron como buena. El análisis correlacional mostró que existe muy buena correlación positiva entre las variables investigadas, calidad de atención y satisfacción del usuario.

Montenegro (2018) analizó las opiniones de satisfacción de usuarios de oficinas farmacéuticas de la ciudad de Chiclayo, encontrando que la mayoría de encuestados estaba satisfecha con la seguridad en las indicaciones (80%), el tiempo dedicado a la dispensación (76%), confianza en la respuesta del farmacéutico (76%), calidad de atención (70%), explicación clara del tratamiento (69%), explicación sobre posibles reacciones adversas (48%).

A nivel local, Quispe (2021) analizó en usuarios del servicio de farmacia del hospital Las Mercedes de Paita-Piura la calidad de atención y satisfacción. Encontrando que el 84% de encuestados consideraron la calidad de atención en un nivel “regular”, el 10% en nivel “bajo” y solamente el 6% en un nivel “alto”; siendo que en el 66% de los mimos la satisfacción fue “regular”, en el 23% fue “alta” y en el 11% “baja”. Además, evidenció que tanto la variables calidad de atención y la variable satisfacción del usuario se correlacionan de manera

significativa, siendo esta correlación de nivel “buena”. También pudo concluir que las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles se asocian de manera significativa con la satisfacción del usuario, las tres primeras con moderada correlación y las dos últimas con buena correlación.

Martínez (2021) evaluó la gestión administrativa de un hospital de Piura y la satisfacción de los usuarios externos, mediante una investigación descriptiva, no experimental, para lo cual encuestó a 90 trabajadores del área administrativa del hospital para valorar la gestión administrativa y encuestó a 190 usuarios para medir el grado de satisfacción. Respecto a la gestión administrativa, los trabajadores de esta área consideraron que se ejecuta de manera correcta, pues se identifican con los valores de la organización, hay programas enfocados a satisfacer las necesidades de los usuarios, hay comunicación efectiva entre las diversas áreas y se priorizan los problemas a resolver. Respecto a la satisfacción de los usuarios, éstos consideran que no se cumple con lo ofrecido por el hospital (33%), el servicio brindado no es eficaz ni eficiente (40%) y casi nunca se resuelven los problemas de los usuarios (46%). Por lo que concluye que si bien la gestión administrativa se encuentra en un nivel equilibrado, no se logra la satisfacción plena de los usuarios asegurados.

Por su parte López (2020) investigó la relación entre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) del servicio de farmacia del Hospital Las Mercedes de Paita, región Piura y, la satisfacción de los usuarios externos del servicio, para lo cual encuestó a 16 personas que laboran en el servicio de farmacia para estimar el cumplimiento de las BPD y a 92 usuarios externos para medir la satisfacción de los usuarios. Sus resultados evidenciaron que el porcentaje de usuarios externos satisfechos con el servicio fue de 71.7%, el porcentaje de usuarios medianamente satisfechos fue de 27.17% y el porcentaje de usuarios insatisfechos fue de 1.09%; mientras que en lo referente al nivel de cumplimiento de las BPD el 80% de encuestados considera que sí se cumplen y el restante 20% que no se cumplen. Además, el análisis inferencial concluyó que existe

correlación significativa entre el cumplimiento de las BPD y la satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia del hospital.

Marco Teórico.

Calidad de atención.

Definición.

El Ministerio de Salud de Perú (Minsa) en su Guía Técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo de los establecimientos de salud conceptualiza la calidad de atención como el conjunto de tareas y actividades que ejecutan estos establecimientos en el desarrollo de atención con el fin de lograr los efectos deseados en los dos grupos, proveedores del servicio de salud y usuarios del servicio de salud, en cuanto a eficacia, seguridad, eficiencia y satisfacción de los usuarios, resaltando que esta calidad de atención incluye las dimensiones técnica y humana de la misma (Ministerio de Salud, 2011).

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención como el nivel en el que la prestación de los servicios de salud aumenta la probabilidad de conseguir los resultados de salud esperados, esta prestación y, por ende, todas las actividades del servicio de salud deben basarse en conocimientos científicos apoyados en evidencia y tener como eje fundamental a la persona (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

Características.

Para la OMS un servicio de salud de calidad debe ser: (OMS, 2022).

- ✓ **Eficaz.** Los servicios de salud prestados a las personas que lo necesitan deben basarse en evidencia científica objetiva para lograr los objetivos

propuestos, esto implica tener personal calificado con alto nivel de excelencia profesional.

- ✓ **Seguro.** La probabilidad de provocar daño a quienes está dirigido el servicio de salud o a su entorno debe ser mínima o nula.
- ✓ **Centrado en la persona.** La atención brindada en el servicio de salud debe estar acorde a las preferencias, necesidades y valores de cada individuo.

Además, para obtener el máximo beneficio de ofrecer una atención de calidad, el servicio de salud debe ser:

- ✓ **Oportuno.** Los tiempos de espera y retrasos en la atención que pueden resultar dañinos para la salud de las personas deben reducirse al máximo.
- ✓ **Equitativo.** Las diferencias de los individuos, en cuanto a sexo, etnia, ubicación geográfica de procedencia, nivel socioeconómico u otras características, no deben ser causa de variación en la atención médica, en ninguna de sus dimensiones.
- ✓ **Integrado.** La atención médica debe poner a disposición de la persona toda la gama de servicios de salud en las diferentes etapas de su vida.
- ✓ **Eficiente.** Los servicios de salud deben maximizar los recursos con los que cuenta, evitando su desperdicio.

Dimensiones.

- 1) ***Seguridad.*** Aquí se valora la confianza que produce en el usuario la actitud del personal prestador del servicio de salud, manifestando en su accionar conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad en la comunicación y, además,

debe ser capaz de generar confianza en el paciente (Ministerio de Salud, 2011).

Según Parasuraman et al. (1988) se podría conceptualizar como el conocimiento y cortesía del personal proveedor del servicio de salud y su capacidad de inspirar confianza y seguridad en el usuario del servicio.

- 2) **Capacidad de respuesta.** Se define como la aptitud por parte de los proveedores de servicio de salud de servir a los usuarios, ofreciéndoles un servicio rápido y oportuno ante una demanda del servicio, con una respuesta de calidad y en tiempo oportuno (Ministerio de Salud, 2011).

Es la voluntad del proveedor de ayudar al usuario y brindarles un servicio oportuno (Parasuraman et al., 1988).

Esta dimensión es importante porque influye en la percepción del usuario acerca del servicio de salud desde el momento que llega al establecimiento de salud, percibiendo la forma rápida en que resuelven sus problemas e inquietudes (Quispe, 2021).

- 3) **Fiabilidad.** Es la capacidad para cumplir con éxito con el servicio de salud ofrecido (Ministerio de Salud, 2011).

Dicho de otra manera, es la habilidad para realizar el servicio ofertado de manera confiable y con precisión, de forma tal que cumpla con las expectativas del usuario del servicio, siendo aquí donde éste puede percibir las habilidades del profesional que oferta el servicio (Parasuraman et al., 1988).

- 4) **Empatía.** Es la capacidad que tiene una persona de ponerse en el lugar o situación de otra persona, entendiendo sus necesidades y atendíéndolas de forma adecuada (Ministerio de Salud, 2011).

Esta dimensión es importante pues permite ofrecer el cuidado y la atención de forma individualizada, identificando lo que el usuario necesita, aunque a veces no lo dé a conocer, beneficiándolo con un ambiente de comprensión y entendimiento, mejorando la interrelación entre el proveedor del servicio y el usuario (Parasuraman et al., 1988).

5) Aspectos tangibles. Son los aspectos o características físicas de la institución o entidad que presta el servicio y que son percibidos por el usuario. Se relacionan con las condiciones y apariencia física de la infraestructura, equipamiento, personal, material de comunicación o señalización, limpieza y comodidad de las instalaciones (Ministerio de Salud, 2011).

En esta dimensión cobra importancia la percepción del usuario con base a lo que observa desde que ingresa al establecimiento, la infraestructura, la presentación del personal, la recepción de información e instrucciones, el estado de los equipos, en suma, todo lo que le pueda brindar confort mientras visita el establecimiento y recibe el servicio (Parasuraman et al., 1988).

Instrumentos de medición.

La investigación de Henao (2018) encontró que en la mayoría de las investigaciones acerca de la percepción de la calidad del servicio fue constante la utilización de la escala SERVQUAL (Quality Service), propuesta por Parasuraman, Zeithalm y Berry en 1988 para evaluar las percepciones de los clientes o usuarios sobre la calidad del servicio ofertado en organizaciones comerciales pero que con el correr de los años ha ido siendo modificada y validada para evaluar la calidad en los servicios de salud.

La escala SERVQUAL presenta cinco dimensiones de calidad, las cuales son fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, y elementos tangibles, las cuales se evalúan en una serie de preguntas acerca de las expectativas y

percepciones de los usuarios, quienes dan su respuesta en una escala tipo Likert (Parasuraman et al., 1988).

Los creadores de esta escala sugieren que se puede tener una medida de la calidad del servicio de una organización comparando las expectativas generales de los usuarios, sean estos clientes, pacientes, beneficiarios, y sus percepciones respecto al servicio que presta la organización. En otras palabras, la calidad del servicio se define como la brecha entre las percepciones y las expectativas de los usuarios externos respecto al servicio ofertado por la organización (Ministerio de Salud, 2011).

Las investigaciones han determinado que la herramienta SERVQUAL evidencia una muy buena confiabilidad de consistencia interna, pues tanto para medir las expectativas y las percepciones de los usuarios de los servicios de salud se encontró valores globales para la prueba estadística alfa de Cronbach de 0.897 y 0.964, por lo que se puede concluir que este instrumento se convierte en un estándar confiable y válido en el entorno de establecimientos de salud para medir calidad del servicio (Babakus y Mangold [1992] en Henao [2018]).

Por último, si a través del modelo SERVQUAL se puede conocer las expectativas y necesidades de los usuarios del servicio entonces, podemos comprenderlos y ofrecerles las condiciones necesarias para satisfacerlas. Además, si con este instrumento se es capaz de recabar datos sobre la percepción de los usuarios del servicio recibido, su opinión, sugerencias y/o comentarios recabados serán de utilidad para mejorar en aquellos aspectos encontrados o percibidos como deficientes (Matsumoto [2014] en Cortez [2021]).

Satisfacción del usuario.

Definición.

De acuerdo con Soiero et al. (2017), la satisfacción de un paciente está basada en su entendimiento o comprensión de forma subjetiva respecto a la atención que recibe. Si se enfoca en el campo de la salud y considerando su importancia, la satisfacción de los pacientes es un objetivo permanente que debe cumplirse y de forma eficiente.

La satisfacción del paciente tiene relación entre sus expectativas o lo que cree recibir frente al servicio ofrecido (Ayele et al., 2020). Entonces, un paciente queda más que satisfecho cuando le ofrecen un servicio que superó lo que esperaba recibir.

La satisfacción del paciente es un parámetro clave para determinar la calidad de los servicios de salud. Ayele et al. (2020) destacan que, con la medición correcta, al obtener los resultados se pueden implementar las estrategias correspondientes para mejorar la calidad del servicio y, por consiguiente, aumentar la satisfacción del paciente.

Glosario de términos.

Establecimiento de salud. Son aquellos establecimientos que brindan, ya sea de forma ambulatoria o mediante internamiento, atenciones de salud con fines terapéuticos para mantener o restablecer el estado de salud de los individuos que acuden a éste.

Evaluación. Es la emanación de un juicio de valor resultado de comparar un estándar o referencia con los resultados obtenidos en la atención del servicio de

salud, con la finalidad de comprobar las mejoras en esta atención brindada por una organización o establecimiento de salud.

Expectativa del paciente y/o usuario. Es lo que el paciente o usuario espera del servicio ofertado por la institución o establecimiento de salud, siendo que la expectativa se forma por sus experiencias anteriores, necesidades actuales y la información recibida por medios externos. Constituye la base para emitir un juicio de valor.

Percepción del paciente y/o usuario. Dícese de la forma en cómo percibe el usuario del servicio la forma en que la organización prestadora del servicio de salud cumple con entregar éste según lo ofertado.

Satisfacción del paciente y/o usuario externo. Es el nivel de cumplimiento por parte del establecimiento de salud en lo concerniente a las expectativas y percepciones del usuario relativo a los servicios que la organización le ofrece.

Paciente y/o usuario externo. Individuo que asiste a un establecimiento de salud en busca de una atención de salud de manera continua y con calidad.

Justificación de la investigación.

Justificación científica.

Se podrá determinar si la metodología empleada en la presente investigación es de utilidad y aplicabilidad en nuestra realidad local, pudiendo establecer comparaciones con estudios similares.

Servirá de línea base para evaluar el impacto de proyectos de mejora continua en la calidad del servicio farmacéutico y de la satisfacción de los pacientes.

Justificación social.

Los resultados de la presente investigación servirán para que las autoridades del C. S. “El Obrero” de Sullana implementen programas de evaluación continua y de mejora de la calidad del servicio farmacéutico y, en beneficio de los pacientes y/o usuarios del servicio logrando su satisfacción.

Problema.

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero” de Sullana, 2022?

Conceptualización y operacionalización de la variable.

VARIABLES (TIPO)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Calidad del servicio farmacéutico.	Aspecto percibido de lo que se ha recibido como servicio en la forma como se realiza la atención a los usuarios externos y que garantiza las bondades y beneficios que satisfacen las necesidades de todo usuario (Maggi, 2018).	Seguridad. Capacidad de Respuesta. Fiabilidad. Empatía. Aspectos tangibles.	Respuesta que dé el paciente sobre la dimensión seguridad, según escala de Likert. Respuesta que dé el paciente sobre la dimensión capacidad de respuesta, según escala de Likert. Respuesta que dé el paciente sobre la dimensión fiabilidad, según escala de Likert. Respuesta que dé el paciente sobre la dimensión empatía, según escala de Likert. Respuesta que dé el paciente sobre la dimensión aspectos tangibles, según escala de Likert.	Ítem 1, 2, 3, 4 y 5. Ítem 6 y 7. Ítem 9, 10, 11, 12, 13 y 14. Ítem 15, 16, 17, 18 y 19. Ítem 20, 21 y 22.
Satisfacción del paciente.	Nivel de cumplimiento por parte del establecimiento de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que el establecimiento le ofrece (Minsa, 2011)	Expectativa del cliente. Calidad. Valor percibido.	Respuesta que dé el paciente sobre la dimensión expectativa del cliente, según escala de Likert. Respuesta que dé el paciente sobre la dimensión calidad, según escala de Likert. Respuesta que dé el paciente sobre la dimensión valor percibido, según escala de Likert.	Ítem 23, 24, 25 y 26. Ítem 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33. Ítem 35, 36 y 37.

Hipótesis.

Hipótesis general.

La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Hipótesis específicas.

1. La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.
2. La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.
3. La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.
4. La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.
5. La dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Objetivos.

Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Objetivos Específicos:

1. Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.
2. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.
3. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.
4. Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.
5. Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

6. Metodología.

a) Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación:

Básica. El objetivo de la presente investigación fue aportar conocimiento sobre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del C. S. “El Obrero” de Sullana (Muntané, 2010).

No experimental: En esta investigación no se manipuló las variables de estudio, solamente se observaron y midieron. La información obtenida no fue resultado de la intencionalidad del observador de crear o repetir el fenómeno a estudiar para obtener las conclusiones (Muntané, 2010).

Diseño de la investigación:

Descriptivo: Los datos recogidos de las unidades estudiadas sirvieron para describir cómo las variables de estudio se comportan en su contexto natural. Investigación que se basa en el análisis minucioso de las variables a estudiar, lo que posteriormente serán de utilidad para estudios aplicados (Muntané, 2010).

Transversal: Los datos fueron obtenidos en una unidad de tiempo, siendo un estudio de corte de tiempo (Veiga de Cabo et. al., 2008).

Observacional: El investigador se limitó a observar y medir las variables dentro de la población de estudio, sin ninguna intervención suya (Veiga de Cabo et. al., 2008).

b) Población, muestra y muestreo.

Población.

La población estuvo compuesta por 1465 pacientes del Área de Farmacia del C. S. “El Obrero” de Sullana, atendidos durante el mes de julio de 2022.

Muestra.

Tamaño de la muestra.

Criterios de inclusión:

- Pacientes y/o usuarios del Área de Farmacia mayores de 18 años.
- Pacientes y/o usuarios del Área de Farmacia atendidos durante el mes de julio de 2022.

Criterios de exclusión:

- Pacientes y/o usuarios del Área de Farmacia analfabetos.
- Personal que labore en el C. S. “El Obrero”.

Para el cálculo del tamaño muestral (n) se aplicó los siguientes criterios:

Población (N) = 1465 pacientes.

Proporción de pacientes satisfechos (supuesta): 60% de la población (p=0.6); (q=0.4)

Precisión: (d=0.05)

Nivel de confianza: 95 % (z = 1.96)

Luego se aplicó la fórmula:

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

$$n = 295$$

Técnica de muestreo.

Selección de la muestra de forma aleatoria, utilizando la función “aleatorio” en Excel.

c) Técnicas e instrumentos de investigación.

Recojo de información.

Se utilizó la técnica de observación de las encuestas y los instrumentos fueron los formatos de recolección de datos diseñados para tal fin (cuestionario) basados en el modelo SERVQUAL.

d) Confiabilidad del instrumento.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	295	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	295	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	6

Consistencia alta.

e) Procesamiento y análisis de la información.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

De los cuestionarios analizados se obtuvo información para elaborar tablas y gráficos de frecuencia acerca de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del Área de Farmacia del C. S. “El Obrero” de Sullana.

Para determinar la relación entre las variables de estudio se analizaron en programa estadístico SPSS v. 21.

Técnicas estadísticas.

Coefficiente de correlación de Spearman.

Utilizado para datos con distribución no normal, es una prueba que nos permitió medir la relación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, con un nivel de significancia del 5%.

Para interpretar y determinar la medida de correlación, se utilizó el índice R, según la siguiente escala:

0.00 – 0.20	Ínfima correlación.
0.20 – 0.40	Escasa correlación.
0.40 – 0.60	Moderada correlación.
0.60 – 0.80	Buena correlación.
0.80 – 1.00	Muy buena correlación.

7. Resultados.

Calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 1.

Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	54	18,3
Alto	241	81,7
Total	295	100,0

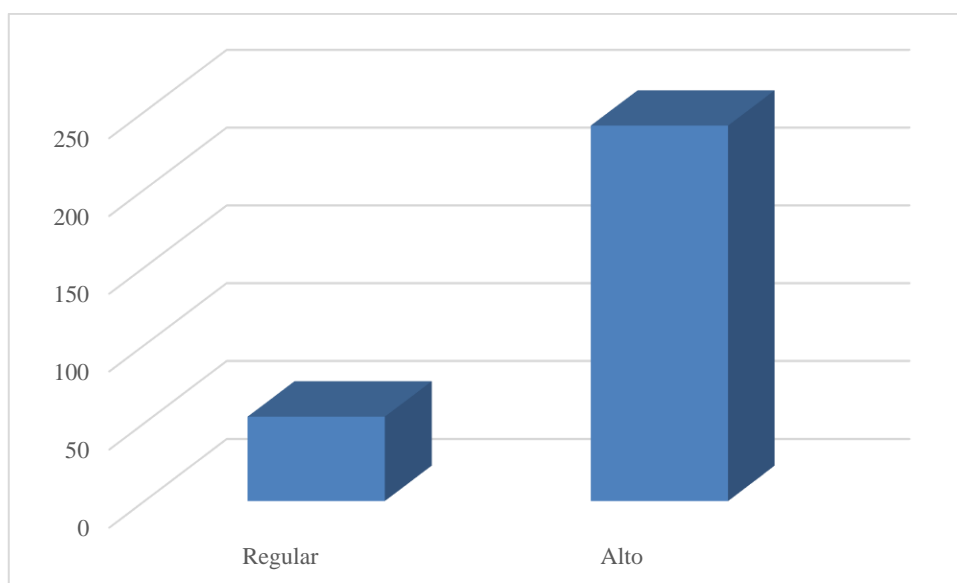


Figura 1. Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

Dimensión seguridad.

Tabla 2.

Dimensión seguridad de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.3
Regular	36	12.2
Alto	258	87.5
Total	295	100,0

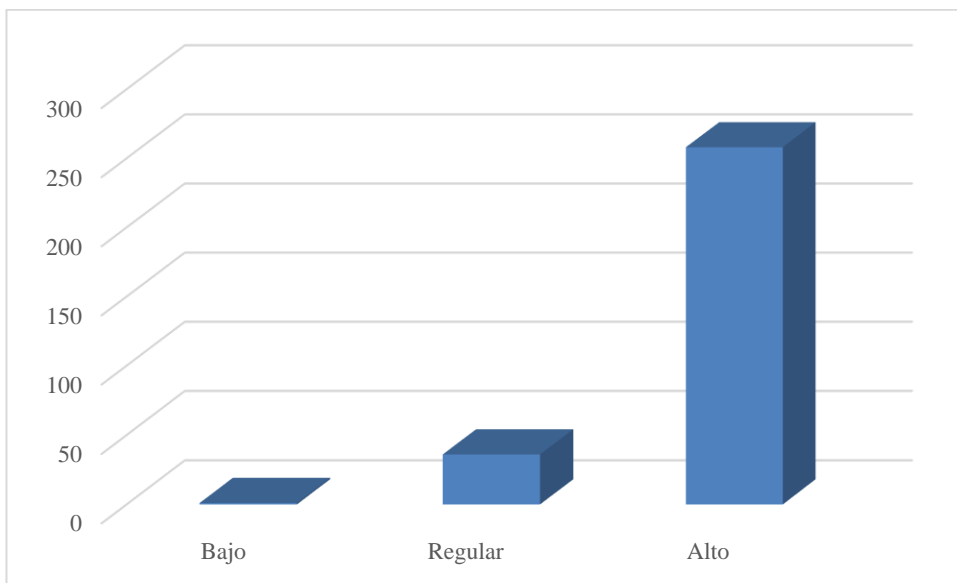


Figura 2. Dimensión seguridad de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

Dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 3.

Dimensión capacidad de respuesta de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	1.7
Regular	57	19.3
Alto	233	79.0
Total	295	100,0

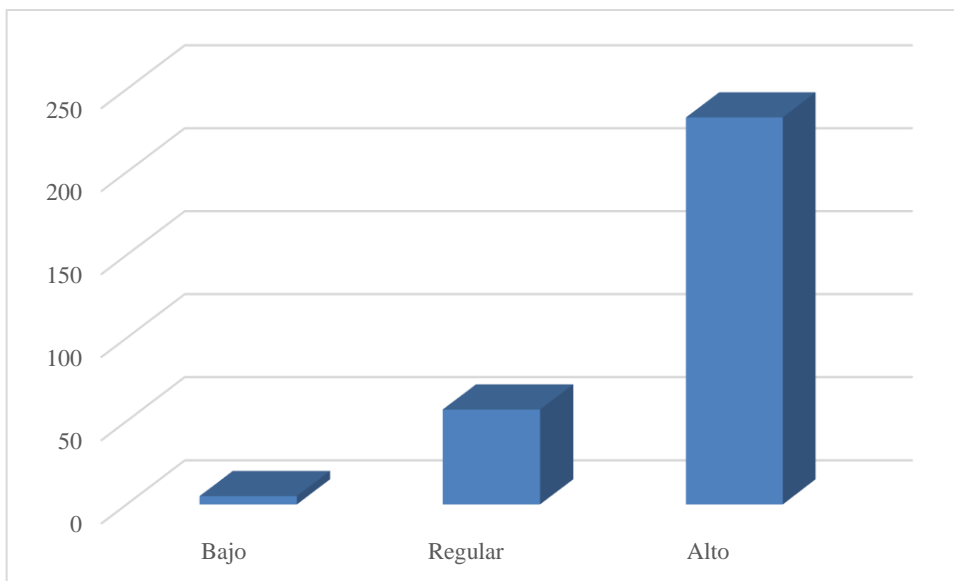


Figura 3. Dimensión capacidad de respuesta de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

Dimensión fiabilidad.

Tabla 4.

Dimensión fiabilidad de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1.0
Regular	111	37.6
Alto	181	61.4
Total	295	100,0

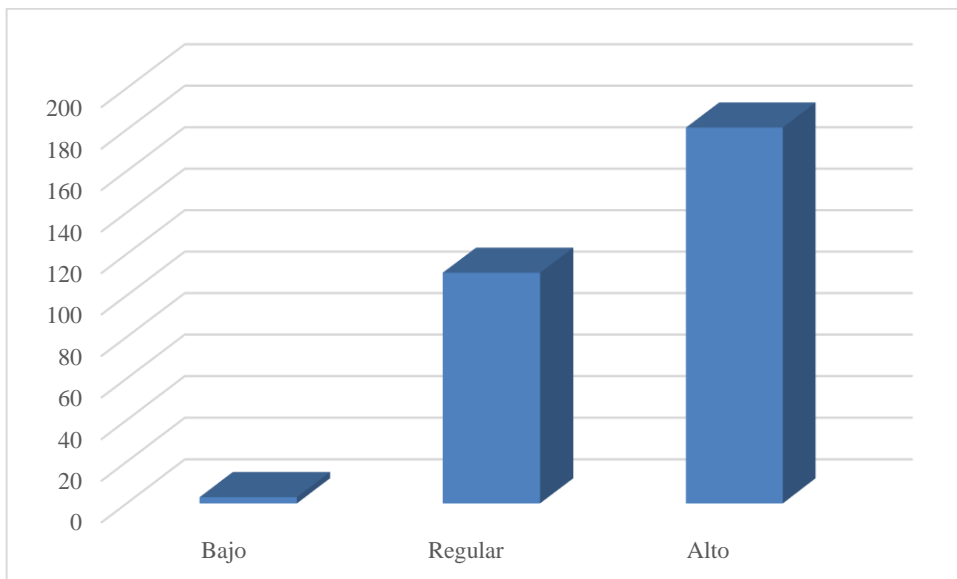


Figura 4. Dimensión fiabilidad de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

Dimensión empatía.

Tabla 5.

Dimensión empatía de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1.0
Regular	43	14.6
Alto	249	84.4
Total	295	100,0

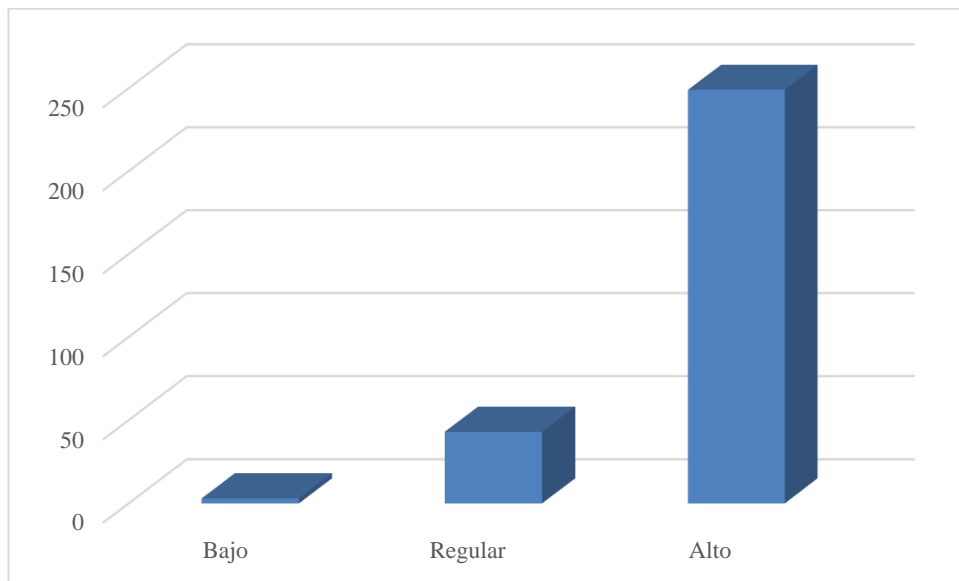


Figura 5. Dimensión empatía de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

Dimensión aspectos tangibles.

Tabla 6.

Dimensión aspectos tangibles de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	2.4
Regular	90	30.5
Alto	198	67.1
Total	295	100,0

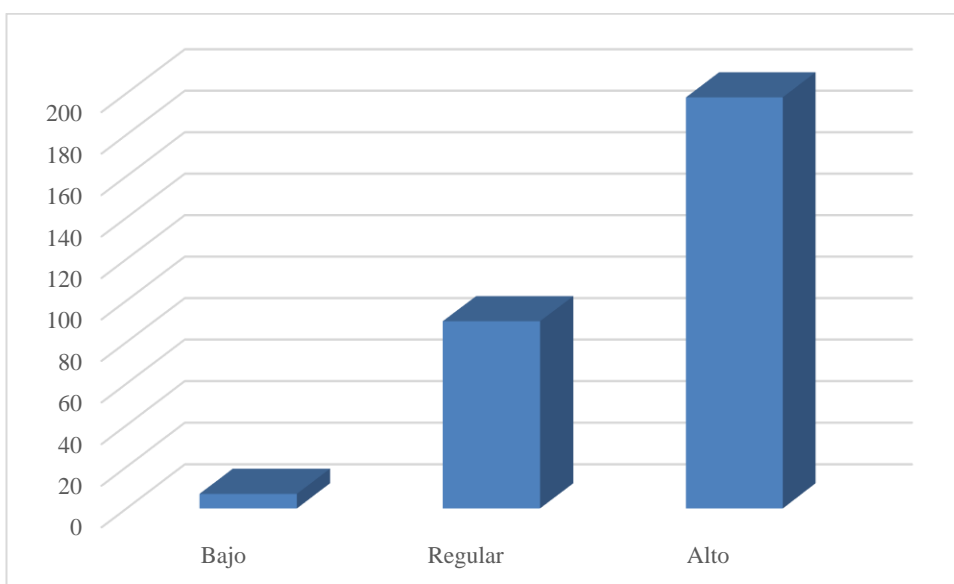


Figura 6. Dimensión aspectos tangibles de la Calidad del servicio farmacéutico del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

Satisfacción del paciente.

Tabla 7.

Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	103	34.9
Alto	192	65.1
Total	295	100,0

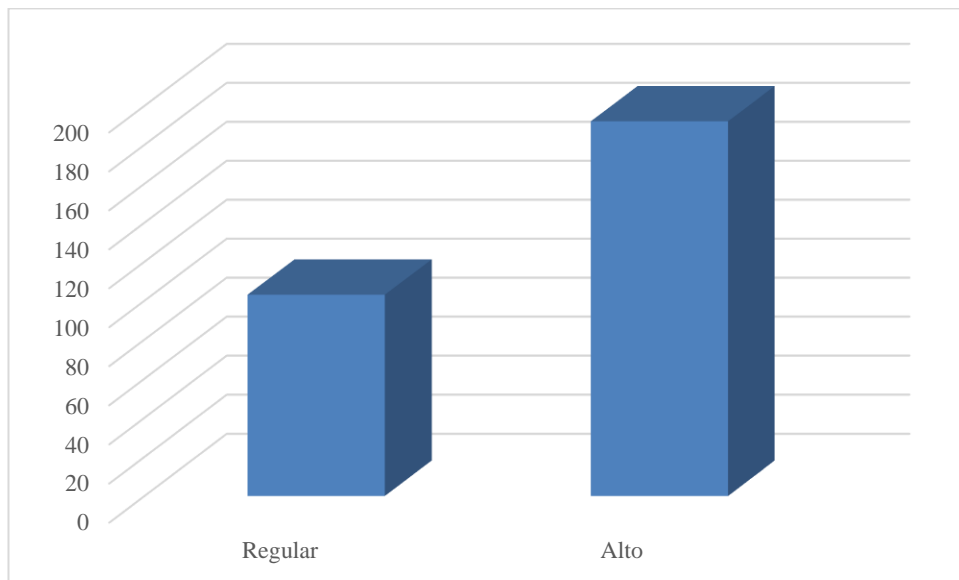


Figura 7. Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

Correlación entre Calidad del Servicio y Satisfacción del paciente.

H₁: La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

H₀: La calidad del servicio farmacéutico no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Tabla 8.

Correlación entre las variables Calidad del servicio y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Farmacéutico	Coefficiente de correlación	,781 ^{**}
		Sig. (bilateral)	,000
		N	295

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

p-valor = 0.000

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación muy significativa entre las variables calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

La correlación es “buena”.

Correlación entre dimensión seguridad y Satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

H₀: La dimensión seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Tabla 9.

Correlación entre la dimensión seguridad y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,564**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	295

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

p-valor = 0.000

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación muy significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

La correlación es “moderada”.

Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y Satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

H₀: La dimensión capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

		Satisfacción del paciente	
		Coefficiente de correlación	,597**
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	,000
		N	295

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

p-valor = 0.000

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación muy significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

La correlación es “moderada”.

Correlación entre dimensión fiabilidad y Satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

H₀: La dimensión fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Tabla 11.

Correlación entre la dimensión fiabilidad y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	295

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

p-valor = 0.000

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación muy significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

La correlación es “buena”.

Correlación entre dimensión empatía y Satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

H₀: La dimensión empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Tabla 12.

Correlación entre dimensión empatía y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	,613**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	295

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

p-valor = 0.000

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación muy significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

La correlación es “buena”.

Correlación entre dimensión aspectos tangibles y Satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

H₀: La dimensión aspectos tangibles no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y Satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana, julio 2022.

		Satisfacción del paciente	
		Coficiente de correlación	,626**
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Sig. (bilateral)	,000
		N	295

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

p-valor = 0.000

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación muy significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.

La correlación es “buena”.

8. Análisis y discusión.

En la tabla 1 se observa que para el 81.7% de encuestados la calidad del servicio farmacéutico es de nivel alto, mientras que para el 18.3% es de nivel regular. Este resultado es similar al reportado por Ayala (2021), quién encontró que el 87.5% de usuarios del servicio de farmacia del hospital de Huaycán de Lima consideró como de nivel alto la calidad de atención y el 12.5% lo consideró de nivel medio.

Analizando la variable calidad del servicio farmacéutico en sus dimensiones, Tablas 2, 3, 4, 5 y 6, encontramos que la mayoría de encuestados consideraron estas dimensiones en nivel alto, seguridad (87.5%), empatía (84.4%), capacidad de respuesta (79.0%), aspectos tangibles (67.1%) y fiabilidad (61.4%), siendo esta última la que obtuvo el mayor porcentaje de usuarios que la consideraron de nivel regular (37.6%) y, aspectos tangibles la que obtuvo el mayor porcentaje de usuarios que la consideraron de nivel bajo (2.4%). Lo encontrado es similar al estudio de Ayala (2021), donde las dimensiones con mejor percepción de calidad de atención fueron seguridad (90%) y empatía (87.5%). Pero estos resultados difieren al estudio de Quispe (2021) realizado en el hospital Las Mercedes de Paita en el extremo que la mayoría de encuestados consideraron el nivel de estas dimensiones como regular, empatía (89%), capacidad de respuesta (79%), tangibilidad (78%), fiabilidad (65%) y seguridad (58%), incluso dimensiones con porcentaje de usuarios que las consideraron de nivel bajo como capacidad de respuesta (13%), seguridad (11%) y fiabilidad (4%). Por lo que se podría suponer que las diferencias encontradas podrían explicarse debido a diferencias en el desarrollo de competencias del personal que atiende en el servicio de farmacia del establecimiento, pues como concluye Montenegro (2018) el alto nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en oficinas farmacéuticas se debe a la forma en que se lleva a cabo la dispensación y atención farmacéutica en general, adecuada interpretación de la prescripción, explicación clara del tratamiento, seguridad y confianza brindada por el personal de farmacia.

Los resultados de la satisfacción del paciente se visualizan en la tabla 7, donde el 65.1% de encuestados la consideran de nivel alto y el 34.9% de nivel regular, al respecto Ayala (2021) también evidencia un alto nivel de satisfacción en el 87.5% de usuarios encuestados, por el contrario la investigación de Quispe (2021) muestra que el 66% de encuestados consideraron su satisfacción como regular, el 11% como bajo y solamente el 23% como nivel alto, también difieren a lo reportado por Cortez (2021), donde se observa un nivel de satisfacción bajo en el 48% de encuestados, nivel medio en el 35% de encuestados y nivel alto sólo en el 17% de encuestados, quien adujo estos resultados a incomodidad de los usuarios por falta de información acerca del procedimiento de atención, no hay un protocolo o no se respeta sobre la atención al paciente y falta de empatía del personal de salud que atiende en el establecimiento, es decir, indicadores bajos en las dimensiones humana y de entorno de la satisfacción del paciente.

Respecto a la correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del paciente, el análisis inferencial de la tabla 8 muestra que existe correlación muy significativa ($p < 0.005$) entre ambas variables, siendo esta correlación de nivel “buena”. Los resultados concuerdan con los hallados por (Cortez, 2021), Ayala (2021) y Quispe (2021), donde también se identificó una correlación muy significativa ($p < 0.005$) entre ambas variables difiriendo sólo en el nivel de la correlación, siendo “muy buena” para Cortez, “buena” para Quispe y, “moderada” para el caso de Ayala. Como explica Zeithalm et al. (1992) respecto a que el cliente, para nuestro caso el paciente del Área de Farmacia espera que le brinden un buen servicio, siendo su expectativa influenciada por diversos factores, pero sólo cuando acude a recibir el servicio es que la experiencia vivida marca la forma en que lo percibe. Por lo que, el paciente o usuario juzga el servicio recibido en parte lo que el establecimiento le ofrece, siendo que este último para cumplir con las expectativas del paciente deberá investigar las necesidades del paciente, establecer estándares apropiados del servicio, elaborar objetivos orientados al usuario y consensuados con los empleados del establecimiento y, motivar y empoderar permanentemente al personal del establecimiento.

Los resultados de esta investigación evidencian que también existe correlación muy significativa entre las diferentes dimensiones de la variable Calidad de Servicio y la Satisfacción del Paciente ($p < 0.005$), siendo “moderada” con las dimensiones seguridad y capacidad de respuesta, “buena” con las dimensiones fiabilidad, empatía y aspectos tangibles. Barrientos (2018) también encontró en su estudio fuerte correlación significativa entre las dimensiones de la variable Calidad de Atención y la variable Satisfacción del Usuario, siendo “muy buenas” para las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta y, “buenas” para las dimensiones seguridad, empatía y tangibles. También Ayala (2021) demostró una correlación entre estas dimensiones y la satisfacción del usuario, explicando que en su caso los elementos tangibles, como la limpieza del establecimiento y la adecuada señalización de este, fueron importantes para que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio, concluyendo que todas las dimensiones estudiadas son importantes, permitiendo un trabajo articulado de las áreas involucradas, para alcanzar la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido. A su vez, Cortez (2021) también destacó la importancia de estas dimensiones en la satisfacción del usuario, pues en su caso el 48% de encuestados la consideraron en un nivel “bajo”, debido a deficiencias en las dimensiones “elementos tangibles” (falta de señalización y orientación por parte del personal encargado, ambiente no es limpio ni cómodo para el usuario), fiabilidad (el personal que atiende no demuestra interés en los problemas del usuario), empatía (el personal no es cordial al momento de la atención).

9. Conclusiones y recomendaciones.

- Existe correlación muy significativa entre la calidad del servicio farmacéutico y la variable satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”.

Recomendaciones.

- Implementar y realizar estudios de evaluación continua de la calidad del servicio farmacéutico y de satisfacción del paciente del Área de Farmacia del C. S. “El Obrero”.
- Con los resultados obtenidos implementar programas de mejora continua de la calidad del servicio farmacéutico, orientados a las necesidades de los pacientes.
- Socializar resultados con el personal involucrado en el servicio farmacéutico y hacerlo partícipe de la implementación de las acciones de mejora.
- Implementar las normas técnicas de atención de calidad en el Centro de Salud “El Obrero”.

10. Referencias bibliográficas.

Ayala Matta, Cecilia. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55322>

Ayele Y., Hawulte B., Feto T., Basker G. V. y Bacha Y. D. (2020). *Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia*. SAGE Open Medicine, (8), 1-7. Disponible en:
<https://doi.org/10.1177/2050312120922659>

Barrientos Valdez, Joel. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>

Babakus E. y Mangold W. (1992). *Adapting the Servqual scale to hospital services: an empirical investigation*. Heal Serv Res., 26 (6), 767-86.

Choque, E., Peñaranda, R., Sivila, Y. y Vargas, J. (2019). *Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre*. Bio Scientia, 2 (4), 19 – 29. Disponible en:
<https://orcid.org/0000-0001-5253-7430>

Cortez Cotrina, Juan. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67733>

- Henao Nieto, D., Giraldo Villa, A. y Yepes Delgado, C. (2018). *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud*. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17 (34), ISSN: 1657-7027. Disponible en:
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- López Noe, T. (2020). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo - servicio farmacia - Hospital de Paita – 2018*. Tesis de grado. Universidad San Pedro. Piura, Perú. Disponible en:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14094>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica. Hospital General de Milagro. Guayaquil*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez Quevans, L. (2021). *Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un Hospital de Piura, 2021*. Tesis de grado. Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88281>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectivas, 34, 181 – 209. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*. Revista Espacios, 42 (2), 117 – 124. Disponible en:
<http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

Ministerio de Salud (2011). *Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Disponible en:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Montenegro Serquén, Luis. (2018). *Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú*. Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1

Muntané Relat, J. (2010): *Introducción a la investigación básica*. Rev. RAPD ONLINE; 33 (3): 221 – 227. Disponible en:

https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Calidad de la Atención*. Ginebra, Suiza. Disponible en:

https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64 (1), 12 – 40. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Quispe Quispe, Martha. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital las Mercedes de Paíta, 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77104>

Soeiro, O. M., Tavares, N., Nascimento, J., Júnior, Guerra, A. A., Junior, Costa, E. A., Acurcio, F. A., Guibu, I. A., ... Costa, K. S. (2017). *Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care*. Revista de saude publica, 51 (2), 21s. Disponible en:

<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007145>

Veiga de Cabo, Jorge, Fuente Diez, Elena y Zimmermann Verdejo, Marta. (2008): *Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño*. Rev. Medicina y Seguridad del Trabajo; 54 (210): 81 – 88. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011&lng=es&tlng=es

Zeithalm, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. España: Editorial Díaz de Santos.

11. Agradecimiento.

Agradezco a Dios, por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad, sacrificio, inculcándome valores éticos y morales que me servirán en el desempeño de mi carrera profesional.

A todos ellos, dedico el presente trabajo porque han fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida, lo que ha contribuido enormemente en la consecución de este logro.

12. ANEXOS Y APÉNDICES.

Anexo 1.

Autorización de la institución donde se va a realizar la recolección de datos.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
PIURA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SULLANA: 20 MAY 2022

MEMORANDUM N° 968 -2022-GOB.REG.PIURA-SRSLCC-430020148.

A : Med. RODOLFO CALLE CLAYA
Jefe del establecimiento de salud C.S EL OBRERO.

DE : ABOG. DUXMI CHANGANAQUE INFANTE
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS SRSLCC.

ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES PARA REALIZACION DE TESIS

REFERENCIA : SOLICITUD S/N (fecha 04.05.2022)
Bach. GROVER EUGENIO ENEQUE ARRUNATEGUI.

Tengo a bien dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, debo manifestarle que, el Bach. GROVER EUGENIO ENEQUE ARRUNATEGUI, estudiante de la Universidad San Pedro - Fial Piura, solicita permiso para realizar su Tesis, basada en la calidad y satisfacción del paciente en el centro de salud El Obrero", con la finalidad de beneficiar al establecimiento con información respecto a la atención prestada por parte del profesional de la salud, desde el punto de vista del paciente, a través de encuestas de evaluación, que serán aplicada de acuerdo a su proyecto de tesis.

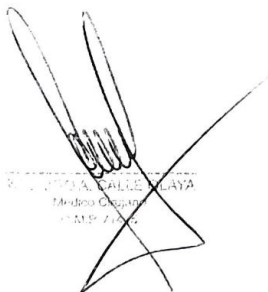
Por esta razón, se le solicita a usted, brindar las facilidades al mencionado profesional, para que pueda realizar su proyecto de tesis, en el establecimiento de salud, previa coordinación con su jefatura y en el horario que usted crea conveniente.

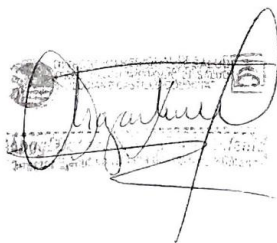
Agradeciendo la atención brindada al presente, me despido de usted.

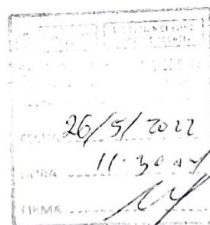
Atentamente,

c.c DNI.
c.c Carnet de vacuna.
c.c Declaración Jurada.

DCHI/fmoj.


RODOLFO CALLE CLAYA
Médico Cirujano
C.M.P. A. 11.30.07


DUXMI CHANGANAQUE INFANTE
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS SRSLCC


26/5/2022
11-30-07

Anexo 2.

Ficha de recolección de datos.



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



CUESTIONARIO.

Estimado Paciente: la presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del servicio de farmacia en el Centro de Salud “El Obrero” para lo cual, se presentan los siguientes enunciados respecto a la atención recibida. Esta encuesta es anónima por lo que se le solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración.

INSTRUCCIÓN:

Sírvase a leer los siguientes enunciados y responder marcando con una “X” en el recuadro correspondiente a cada pregunta. A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que usted considere conveniente:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre

ITEM	1	2	3	4	5
1 ¿Se respetó su privacidad durante la atención de su prescripción?					
2 ¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a la medicación prescrita es clara?					
3 ¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación?					
4 ¿El personal farmacéutico que lo atendió le inspiró confianza?					
5 ¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					
6 ¿Considera que la entrega de medicamentos se realiza de forma limpia, quitando posible contagio de covid-19?					
7 ¿El tiempo para su atención fue el necesario?					
8 ¿Fue atendido de forma cortés por el personal de salud?					
9 ¿Su historia clínica se encuentra disponible en la farmacia para poder continuar con su atención?					
10 ¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica (los encuentran y los recibe)?					
11 ¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?					


12 ¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención?					
13 ¿La atención se realiza en un tiempo determinado?					
14 ¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada?					
15 ¿El personal de farmacia le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta?					
16 ¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
17 ¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud o enfermedad?					
18 ¿Usted, comprendió la orientación del plan de tratamiento? (¿Qué medicamentos tomar, que alimentos debe comer, que ejercicios debe realizar?)					
19 ¿Comprendió usted; la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar? (¿A qué hora debe tomar sus medicamentos?, ¿antes o después de las comidas?, ¿cuántas veces al día?)					
20 ¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda?					
21 ¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención?					
22 ¿La señalización de la farmacia está ubicada en lugares visibles?					
23 ¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos?					
24 ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?					
25 ¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente diez a quince minutos?					
26 ¿Volvería acudir a la farmacia del centro de salud “El Obrero” por sus medicamentos?					
27 ¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?					
28 ¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?					
29 ¿La farmacia está ordenada, limpia e iluminada?					
30 ¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?					
31 ¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución?					
32 ¿El personal mantiene de forma confidencial su diagnóstico?					
33 ¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia del Centro de salud “El Obrero”?					
34 ¿Le brindaron un trato amable y cordial?					
35 ¿El personal farmacéutico se interesa cuando usted, consulta sobre su problema de salud?					
36 ¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento?					
37 ¿El personal farmacéutico le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?					

Anexo 3.

Validación de juicio de expertos.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

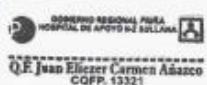
Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud "El Obrero" Sullana, 2022.



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓						✓	✓				
2	✓		✓				✓	✓		✓		
3	✓		✓				✓	✓		✓		
4	✓		✓				✓	✓		✓		
5	✓		✓				✓	✓		✓		
6	✓		✓				✓	✓		✓		
7	✓		✓				✓	✓		✓		
8	✓		✓				✓	✓		✓		
9	✓		✓				✓	✓		✓		
10	✓		✓				✓	✓		✓		
11	✓		✓				✓	✓		✓		
12	✓		✓				✓	✓		✓		
13	✓		✓				✓	✓		✓		
14	✓		✓				✓	✓		✓		
15	✓		✓				✓	✓		✓		
16	✓		✓				✓	✓		✓		
17	✓		✓				✓	✓		✓		
18	✓		✓				✓	✓		✓		
19	✓		✓				✓	✓		✓		
20	✓		✓				✓	✓		✓		
21	✓		✓				✓	✓		✓		
22	✓		✓				✓	✓		✓		
23	✓		✓				✓	✓		✓		
24	✓		✓				✓	✓		✓		
25	✓		✓				✓	✓		✓		
26	✓		✓				✓	✓		✓		
27	✓		✓				✓	✓		✓		
28	✓		✓				✓	✓		✓		
29	✓		✓				✓	✓		✓		
30	✓		✓				✓	✓		✓		
31	✓		✓				✓	✓		✓		
32	✓		✓				✓	✓		✓		
33	✓		✓				✓	✓		✓		
34	✓		✓				✓	✓		✓		
35	✓		✓				✓	✓		✓		
36	✓		✓				✓	✓		✓		
37	✓		✓				✓	✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						NO APLICABLE						
VALIDADO POR: <i>Juan Eliezer Carmen Ázquez</i>						DNE: 42710442			FECHA: 01-07-2022			
FIRMA: <i>Juan Eliezer Carmen Ázquez</i>						TELÉFONO: 922898402			e-mail: juanecco12@hotmail.com			

Q.F.:

COFP N°:



GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APYO DE SULLANA
Q.F. Juan Eliezer Carmen Ázquez
COFP. 13321

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud "El Obrero" Sullana, 2022.



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓			✓	✓			✓		
2	✓		✓			✓	✓			✓		
3	✓		✓			✓	✓			✓		
4	✓		✓			✓	✓			✓		
5	✓		✓			✓	✓			✓		
6	✓		✓			✓	✓			✓		
7	✓		✓			✓	✓			✓		
8	✓		✓			✓	✓			✓		
9	✓		✓			✓	✓			✓		
10	✓		✓			✓	✓			✓		
11	✓		✓			✓	✓			✓		
12	✓		✓			✓	✓			✓		
13	✓		✓			✓	✓			✓		
14	✓		✓			✓	✓			✓		
15	✓		✓			✓	✓			✓		
16	✓		✓			✓	✓			✓		
17	✓		✓			✓	✓			✓		
18	✓		✓			✓	✓			✓		
19	✓		✓			✓	✓			✓		
20	✓		✓			✓	✓			✓		
21	✓		✓			✓	✓			✓		
22	✓		✓			✓	✓			✓		
23	✓		✓			✓	✓			✓		
24	✓		✓			✓	✓			✓		
25	✓		✓			✓	✓			✓		
26	✓		✓			✓	✓			✓		
27	✓		✓			✓	✓			✓		
28	✓		✓			✓	✓			✓		
29	✓		✓			✓	✓			✓		
30	✓		✓			✓	✓			✓		
31	✓		✓			✓	✓			✓		
32	✓		✓			✓	✓			✓		
33	✓		✓			✓	✓			✓		
34	✓		✓			✓	✓			✓		
35	✓		✓			✓	✓			✓		
36	✓		✓			✓	✓			✓		
37	✓		✓			✓	✓			✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						✓	NO APLICABLE					
VALIDADO POR: <i>Orlando Freddy Flores Pacilio</i>				DNI: 41645530.				FECHA: 01/07/2022				
FIRMA: <i>[Firma]</i>				TELÉFONO: 977954796.				e-mail: orlandof-fb@hotmail.com.				

Q.F.:

CQFP N°:

ORLANDO FLORES PACILIO
QUIMICO FARMACEUTICO
CQFP: 13502

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud "El Obrero" Sullana, 2022.



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓			✓		✓		✓		
2	✓		✓			✓		✓		✓		
3	✓		✓			✓		✓		✓		
4	✓		✓			✓		✓		✓		
5	✓		✓			✓		✓		✓		
6	✓		✓			✓		✓		✓		
7	✓		✓			✓		✓		✓		
8	✓		✓			✓		✓		✓		
9	✓		✓			✓		✓		✓		
10	✓		✓			✓		✓		✓		
11	✓		✓			✓		✓		✓		
12	✓		✓			✓		✓		✓		
13	✓		✓			✓		✓		✓		
14	✓		✓			✓		✓		✓		
15	✓		✓			✓		✓		✓		
16	✓		✓			✓		✓		✓		
17	✓		✓			✓		✓		✓		
18	✓		✓			✓		✓		✓		
19	✓		✓			✓		✓		✓		
20	✓		✓			✓		✓		✓		
21	✓		✓			✓		✓		✓		
22	✓		✓			✓		✓		✓		
23	✓		✓			✓		✓		✓		
24	✓		✓			✓		✓		✓		
25	✓		✓			✓		✓		✓		
26	✓		✓			✓		✓		✓		
27	✓		✓			✓		✓		✓		
28	✓		✓			✓		✓		✓		
29	✓		✓			✓		✓		✓		
30	✓		✓			✓		✓		✓		
31	✓		✓			✓		✓		✓		
32	✓		✓			✓		✓		✓		
33	✓		✓			✓		✓		✓		
34	✓		✓			✓		✓		✓		
35	✓		✓			✓		✓		✓		
36	✓		✓			✓		✓		✓		
37	✓		✓			✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						✓	NO APLICABLE					
VALIDADO POR: Franklin Colligón J.				DNI: 17813966				FECHA: 4/07/22				
FIRMA: 				TELÉFONO: 966107197				e-mail: franklincolligonj@guaitara.net				

Q.F.:

CQFP N°:

Q.F.

de Franklin Colligón J.
C.Q.F. N° 02446

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR ESPECIALISTA

Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud "El Obrero" Sullana, 2022.



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓		✓			✓			NO	✓		
2	✓		✓			✓		✓		✓		
3	✓		✓			✓		✓		✓		
4	✓		✓			✓		✓		✓		
5	✓		✓			✓		✓		✓		
6	✓		✓			✓		✓		✓		
7	✓		✓			✓		✓		✓		
8	✓		✓			✓		✓		✓		
9	✓		✓			✓		✓		✓		
10	✓		✓			✓		✓		✓		
11	✓		✓			✓		✓		✓		
12	✓		✓			✓		✓		✓		
13	✓		✓			✓		✓		✓		
14	✓		✓			✓		✓		✓		
15	✓		✓			✓		✓		✓		
16	✓		✓			✓		✓		✓		
17	✓		✓			✓		✓		✓		
18	✓		✓			✓		✓		✓		
19	✓		✓			✓		✓		✓		
20	✓		✓			✓		✓		✓		
21	✓		✓			✓		✓		✓		
22	✓		✓			✓		✓		✓		
23	✓		✓			✓		✓		✓		
24	✓		✓			✓		✓		✓		
25	✓		✓			✓		✓		✓		
26	✓		✓			✓		✓		✓		
27	✓		✓			✓		✓		✓		
28	✓		✓			✓		✓		✓		
29	✓		✓			✓		✓		✓		
30	✓		✓			✓		✓		✓		
31	✓		✓			✓		✓		✓		
32	✓		✓			✓		✓		✓		
33	✓		✓			✓		✓		✓		
34	✓		✓			✓		✓		✓		
35	✓		✓			✓		✓		✓		
36	✓		✓			✓		✓		✓		
37	✓		✓			✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						✓	NO APLICABLE					
VALIDADO POR: Alan Edwin Olivares Vera				DNI: 45487391				FECHA: 04/07/2022.				
FIRMA: 				TELÉFONO: 947646541				e-mail: alan27-87@hotmail.com				

Q.F.: Alan Edwin Olivares Vera Alan Edwin Olivares Vera
 GERENTE GENERAL
 FARMASS S.A.C
 CQFP N°: 15619

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	295	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	295	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	6

Consistencia alta.

Anexo 4. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero” de Sullana, 2022?	Objetivo general. Determinar la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.	Hipótesis general. La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.	Calidad del servicio farmacéutico.	Tipo de investigación. Básica. Diseño de la investigación: Descriptivo. Transversal. Observacional. Población. La población estuvo compuesta por usuarios del Área de Farmacia del C. S. “El Obrero” de Sullana, atendidos durante el mes de julio de 2022. Muestra. 295 usuarios. Instrumento de recolección de datos. Cuestionario de modelo SERVQUAL.
	Objetivos específicos. Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.	Hipótesis específicas. La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.		
	Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.	La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.		
	Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.	La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.	Satisfacción del paciente.	
	Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.	La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.		
	Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.	La dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del Área de Farmacia del Centro de Salud “El Obrero”, Sullana 2022.		

Anexo 5.

Cálculo de la muestra.

Para el cálculo del tamaño muestral (n) se aplicó los siguientes criterios:

Población (N) = 1465 usuarios.

Proporción de usuarios satisfechos (supuesta): 60% de la población (p=0.6); (q=0.4)

Precisión: (d=0.05)

Nivel de confianza: 95 % (z = 1.96)

Luego se aplicó la fórmula:

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

$$n = 295$$

Selección de la muestra de forma aleatoria, utilizando la función “aleatorio” en Excel.

Anexo 6.

Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad San Pedro Filial Piura.

Autor: Br. Grover Eugenio Eneque Arrunátegui.

Título: Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud “El Obrero” Sullana, 2022.

Yo: _____

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el estudio de investigación titulada “Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud “El Obrero” Sullana, 2022”.

Habiendo sido informado sobre el fin y objetivo de esta investigación y confiando en que el investigador hará buen uso de la información recolectada guardando la confidencialidad.

Sullana, ____ de _____ del 2022.

FIRMA

DNI N° _____

Anexo 7.

Base de datos.

CALIDAD DE ATENCIÓN																											
PACIENTE	SEGURIDAD					TOTAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA			TOTAL	FIABILIDAD						TOTAL	EMPATÍA					TOTAL	TANGIBLE			TOTAL
	1	2	3	4	5		6	7	8		9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19		20	21	22	
1	4	4	5	4	3	20	2	4	4	10	1	3	4	1	4	4	17	3	4	5	5	4	21	3	3	4	10
2	5	5	5	4	4	23	5	5	4	14	5	4	4	5	4	4	26	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15
3	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12	5	4	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	23	4	5	5	14
4	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	3	5	4	4	4	25	4	5	4	4	4	21	5	4	5	14
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	3	5	1	1	5	20	5	5	5	5	4	24	5	1	5	11
6	4	3	3	4	3	17	4	4	4	12	4	2	3	3	3	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
7	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	5	3	5	3	5	5	26	3	5	3	5	5	21	3	4	1	8
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	1	2	5	1	5	5	19	1	5	5	5	5	21	3	5	5	13
9	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	3	3	1	5	1	18	5	5	5	5	5	25	5	3	5	13
10	3	2	2	2	2	11	3	2	2	7	4	2	2	2	3	2	15	3	2	3	1	2	11	4	2	4	10
11	5	4	3	5	5	22	4	4	5	13	5	3	5	4	5	5	27	3	4	4	5	5	21	3	4	4	11
12	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11
13	5	5	5	5	5	25	3	5	5	13	3	4	4	1	5	5	22	4	5	5	5	5	24	4	5	4	13
14	4	5	5	3	4	21	5	4	4	13	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15
15	4	3	4	4	4	19	4	4	5	13	5	3	3	4	5	3	23	3	3	4	3	5	18	4	3	5	12
16	5	5	1	5	2	18	1	5	5	11	1	2	5	1	5	5	19	1	4	5	5	5	20	1	1	4	6
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
18	5	5	1	5	5	21	2	5	5	12	1	3	5	1	3	5	18	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13
19	5	5	5	4	4	23	4	3	4	11	5	3	4	3	3	3	21	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12

20	5	5	5	5	4	24	5	3	3	11	3	3	5	1	5	3	20	5	5	5	5	5	25	5	3	5	13
21	5	2	3	5	1	16	1	4	5	10	1	1	5	1	5	5	18	4	5	5	5	5	24	2	2	4	8
22	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	5	4	4	5	4	27	5	5	5	4	4	23	5	5	5	15
23	5	5	5	4	4	23	3	5	4	12	4	3	5	1	4	5	22	3	4	4	5	5	21	3	3	5	11
24	5	5	5	3	3	21	3	4	4	11	4	5	5	2	4	5	25	2	3	5	5	5	20	2	3	5	10
25	5	5	3	3	4	20	5	4	4	13	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12
26	5	5	5	5	5	25	3	5	5	13	5	4	5	4	5	5	28	2	5	5	5	5	22	5	5	5	15
27	5	3	4	4	2	18	2	2	4	8	1	1	4	1	4	4	15	4	4	5	5	5	23	5	4	3	12
28	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13	5	4	5	3	5	5	27	4	5	5	5	5	24	4	3	5	12
29	5	5	4	4	5	23	5	5	4	14	4	3	3	3	4	5	22	3	3	4	4	4	18	4	3	3	10
30	5	3	4	3	3	18	3	4	5	12	2	3	5	4	4	5	23	3	5	4	5	5	22	5	4	3	12
31	5	5	4	4	4	22	5	5	5	15	4	3	3	3	3	5	21	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13
32	3	4	4	3	3	17	5	3	3	11	3	3	3	4	4	2	19	3	3	3	3	4	16	3	3	4	10
33	4	3	5	4	3	19	4	5	3	12	5	2	3	3	3	4	20	2	3	5	5	5	20	4	4	5	13
34	5	5	5	5	4	24	1	1	4	6	1	4	5	3	1	5	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15
35	4	5	5	3	5	22	5	3	4	12	5	3	4	5	3	4	24	4	5	5	5	4	23	5	5	3	13
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	1	3	5	1	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
37	5	5	5	4	5	24	5	5	1	11	4	3	5	1	5	5	23	5	5	5	1	5	21	5	5	5	15
38	3	3	3	3	3	15	2	3	2	7	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	3	2	12	3	2	2	7
39	5	5	5	4	5	24	5	4	5	14	5	3	5	1	3	5	22	5	5	5	5	3	23	5	3	5	13
40	5	5	5	5	4	24	3	4	5	12	4	3	5	4	4	5	25	4	4	4	5	4	21	3	3	4	10
41	5	5	5	3	1	19	1	2	5	8	5	3	5	1	3	5	22	1	5	5	5	1	17	5	2	5	12
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
43	1	4	5	1	2	13	1	1	2	4	1	4	5	1	4	1	16	1	5	5	5	5	21	4	2	4	10
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	2	5	19	2	5	5	12
45	5	5	5	5	5	25	1	5	5	11	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14

46	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	1	3	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	4	5	4	13
47	5	5	5	4	5	24	4	5	5	14	4	3	4	4	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	5	5	14
48	5	5	5	3	3	21	5	5	3	13	1	3	5	2	5	5	21	2	3	3	3	5	16	3	3	1	7
49	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14	5	3	5	1	5	1	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
50	3	3	5	2	3	16	3	3	3	9	4	2	3	1	2	2	14	1	3	3	4	4	15	1	2	4	7
51	5	3	4	2	3	17	3	4	3	10	1	2	5	1	5	4	18	1	3	5	5	5	19	3	2	5	10
52	5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	3	2	1	3	4	5	18	5	5	4	5	5	24	5	4	5	14
53	3	3	4	4	2	16	4	5	5	14	4	4	4	3	4	5	24	4	3	5	5	5	22	3	3	4	10
54	5	3	5	1	3	17	5	5	3	13	5	3	5	1	5	5	24	1	1	5	5	5	17	3	3	5	11
55	5	4	4	5	3	21	5	5	5	15	3	3	3	2	2	5	18	5	5	2	5	5	22	4	4	5	13
56	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	3	5	3	5	5	26	5	5	5	5	5	25	3	5	5	13
57	5	5	5	5	3	23	2	5	5	12	3	4	5	3	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	4	2	11
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	23	5	5	5	15
59	5	5	4	2	5	21	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	3	5	5	5	5	23	4	3	5	12
60	5	5	5	5	3	23	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
61	5	4	5	5	4	23	5	3	5	13	5	4	4	5	4	5	27	5	5	4	5	5	24	4	5	5	14
62	5	3	5	5	3	21	5	5	5	15	5	3	5	4	5	5	27	3	5	5	5	5	23	3	3	5	11
63	3	2	3	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13
64	4	5	5	3	3	20	5	5	5	15	1	1	5	2	4	5	18	4	4	5	5	5	23	3	3	5	11
65	5	4	1	5	5	20	1	3	2	6	4	2	4	3	3	3	19	1	3	3	4	3	14	5	5	4	14
66	5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	5	3	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
67	5	5	5	3	1	19	1	3	3	7	2	1	5	1	3	3	15	1	3	5	5	2	16	2	1	2	5
68	4	4	3	4	3	18	2	3	5	10	1	2	2	1	3	3	12	3	4	3	3	4	17	3	2	3	8
69	3	3	5	3	4	18	2	3	3	8	2	2	3	1	3	3	14	1	3	4	4	5	17	1	2	2	5
70	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	4	18	3	3	4	10
71	5	5	5	5	3	23	3	5	5	13	5	3	4	2	5	3	22	3	5	3	5	5	21	4	5	3	12

72	5	5	5	5	5	25	1	5	5	11	5	3	5	1	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
73	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
74	2	1	1	5	5	14	1	3	1	5	1	1	1	1	3	2	9	1	4	1	2	1	9	5	1	5	11
75	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	5	3	3	4	4	5	24	1	5	5	5	5	21	5	4	4	13
76	4	4	4	3	3	18	4	4	3	11	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	19	3	4	3	10
77	5	4	5	3	3	20	5	5	3	13	5	3	3	1	3	5	20	3	2	4	4	4	17	3	3	5	11
78	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	2	4	5	1	5	4	21	4	5	5	5	5	24	3	3	3	9
79	5	5	5	5	2	22	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	1	5	5	5	5	21	3	5	5	13
80	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15	1	5	5	1	5	5	22	3	5	5	5	5	23	1	3	5	9
81	4	5	5	4	5	23	5	3	5	13	4	2	4	1	5	4	20	1	3	3	3	5	15	5	3	5	13
82	5	4	4	5	3	21	4	3	4	11	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	4	4	16	3	2	3	8
83	4	3	4	4	3	18	3	4	2	9	3	3	2	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	2	3	3	8
84	5	5	3	4	4	21	5	4	4	13	4	3	4	3	3	3	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	12
85	4	5	5	5	5	24	4	4	5	13	5	4	5	5	5	3	27	4	5	5	4	5	23	5	4	5	14
86	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	3	5	5	3	5	26	3	4	5	5	5	22	5	5	5	15
87	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	4	3	5	4	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
88	3	5	5	5	5	23	5	5	3	13	5	3	2	5	5	5	25	2	5	2	5	5	19	5	4	5	14
89	5	5	3	5	1	19	5	5	5	15	5	3	5	3	4	5	25	5	5	5	5	5	25	5	1	5	11
90	5	5	5	4	3	22	5	5	5	15	5	5	5	2	3	1	21	3	5	5	5	5	23	5	5	5	15
91	5	3	4	4	1	17	5	4	5	14	1	3	5	3	4	5	21	4	5	5	5	5	24	3	4	4	11
92	5	5	5	3	3	21	5	3	2	10	5	2	3	3	3	3	19	1	3	3	5	5	17	5	3	5	13
93	5	5	4	5	5	24	4	5	5	14	5	3	5	3	5	5	26	5	5	5	5	5	25	4	5	4	13
94	4	5	4	3	5	21	5	4	5	14	4	5	4	5	5	5	28	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14
95	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	5	3	3	4	4	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	1	1	5	1	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
97	3	1	1	1	2	8	1	1	2	4	2	3	2	1	2	2	12	2	1	2	1	1	7	1	4	2	7

98	3	3	4	3	3	16	5	5	5	15	5	3	3	3	3	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	13
99	4	3	5	5	5	22	3	4	5	12	5	3	5	2	2	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	13
100	3	5	5	5	3	21	2	4	4	10	4	3	2	3	4	4	20	1	4	4	5	5	19	2	3	3	8
101	4	5	5	5	3	22	5	4	5	14	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15
102	5	1	5	1	3	15	4	5	1	10	5	4	3	1	3	4	20	3	1	1	1	4	10	4	4	5	13
103	4	5	5	2	5	21	5	5	5	15	5	5	5	1	5	5	26	1	5	5	5	5	21	4	5	5	14
104	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	5	4	5	5	28	4	5	5	5	5	24	5	3	5	13
105	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	1	5	5	5	5	21	5	5	5	15
106	2	1	5	3	3	14	5	5	5	15	3	3	5	5	5	1	22	1	1	2	2	2	8	3	3	2	8
107	4	3	4	5	4	20	5	4	3	12	4	4	5	4	3	4	24	3	4	3	3	4	17	5	3	3	11
108	3	5	3	5	4	20	5	5	5	15	5	3	5	4	4	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
109	5	4	5	4	5	23	4	5	5	14	5	4	1	3	5	4	22	1	4	5	5	5	20	3	4	4	11
110	5	3	2	3	3	16	3	2	3	8	1	1	3	1	1	4	11	1	4	4	4	4	17	3	3	3	9
111	3	5	5	5	2	20	3	3	5	11	4	1	1	1	1	5	13	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
112	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	4	5	20	4	3	5	12
113	4	5	5	4	5	23	5	4	4	13	5	3	3	3	2	3	19	3	5	5	5	5	23	5	4	4	13
114	3	3	5	4	2	17	1	2	3	6	2	2	3	1	3	3	14	3	3	3	4	5	18	4	3	3	10
115	4	5	5	4	4	22	4	3	4	11	5	5	4	5	3	3	25	3	3	4	5	5	20	3	2	3	8
116	5	5	5	5	1	21	1	5	5	11	5	2	1	1	4	5	18	2	5	5	5	5	22	1	1	1	3
117	3	4	4	5	3	19	2	4	4	10	3	3	4	2	4	4	20	4	3	2	3	5	17	3	4	4	11
118	4	5	3	5	3	20	4	4	5	13	5	4	4	3	4	5	25	3	4	5	4	5	21	5	4	5	14
119	3	5	5	4	4	21	5	4	3	12	1	4	4	3	3	4	19	4	3	2	3	2	14	4	4	5	13
120	3	5	5	5	5	23	4	4	5	13	3	3	5	3	3	4	21	3	5	4	5	5	22	3	4	5	12
121	5	5	4	4	1	19	5	3	4	12	1	2	3	1	2	3	12	1	4	5	4	4	18	3	3	3	9
122	5	5	5	5	5	25	3	5	5	13	3	3	5	5	5	5	26	5	5	5	3	5	23	3	5	5	13
123	5	5	1	5	5	21	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14

124	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15	3	3	5	3	4	5	23	4	5	3	5	5	22	3	3	5	11
125	1	3	5	3	3	15	3	4	4	11	1	4	1	1	3	5	15	3	3	5	2	5	18	3	5	5	13
126	3	4	4	3	3	17	2	2	3	7	4	2	4	4	5	5	24	2	3	5	5	5	20	3	5	3	11
127	5	5	5	5	3	23	1	1	3	5	4	3	4	1	3	1	16	1	4	4	4	4	17	4	4	1	9
128	5	5	1	5	2	18	5	5	5	15	5	5	5	1	5	5	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
129	5	5	5	4	4	23	4	5	5	14	5	4	5	3	5	5	27	3	5	5	5	4	22	5	4	5	14
130	5	4	5	5	5	24	3	5	5	13	4	5	5	3	3	1	21	1	4	5	5	5	20	4	5	5	14
131	4	2	3	3	3	15	4	4	3	11	4	3	3	2	3	4	19	1	2	3	3	3	12	4	2	4	10
132	4	5	5	3	3	20	3	4	3	10	2	3	3	1	3	3	15	2	3	4	4	4	17	3	2	3	8
133	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	29	3	5	5	5	5	23	5	5	5	15
134	5	4	5	4	5	23	4	4	3	11	1	4	3	3	4	5	20	5	4	4	5	5	23	3	4	3	10
135	5	5	5	4	5	24	5	5	4	14	5	4	4	5	4	5	27	4	5	5	5	5	24	4	4	4	12
136	5	4	5	3	1	18	5	3	4	12	3	3	4	3	4	4	21	3	5	5	4	5	22	3	3	3	9
137	5	5	5	5	5	25	4	5	3	12	1	4	3	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25	4	3	4	11
138	3	3	3	4	2	15	2	3	3	8	5	2	1	1	5	4	18	1	2	3	1	5	12	3	1	3	7
139	5	5	2	5	5	22	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	2	5	5	5	5	22	5	5	5	15
140	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	5	4	4	3	4	5	25	3	5	4	5	5	22	5	4	5	14
141	5	5	5	5	5	25	5	3	5	13	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
142	3	3	3	4	3	16	4	3	4	11	4	4	4	3	3	3	21	3	4	4	4	4	19	3	3	3	9
143	5	1	5	3	4	18	5	3	3	11	2	4	3	1	2	5	17	5	3	5	5	5	23	3	3	1	7
144	5	1	5	3	1	15	1	3	3	7	2	4	3	1	5	5	20	1	3	5	5	5	19	3	3	1	7
145	5	5	5	5	3	23	5	5	5	15	5	3	4	5	4	5	26	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
146	4	5	3	3	5	20	5	4	3	12	4	3	4	2	3	1	17	4	4	4	4	4	20	5	3	5	13
147	4	5	4	5	5	23	4	4	4	12	4	5	4	4	5	4	26	2	4	4	4	5	19	4	5	4	13
148	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	1	5	4	4	4	4	22	2	5	5	5	5	22	4	5	5	14
149	4	4	1	4	4	17	4	4	4	12	2	4	4	4	4	4	22	2	4	4	4	4	18	4	4	4	12

150	5	4	3	2	3	17	1	4	5	10	2	3	2	3	4	4	18	3	4	4	4	5	20	3	4	3	10
151	5	5	5	4	3	22	5	5	4	14	4	3	2	1	4	1	15	1	3	5	4	5	18	4	2	3	9
152	5	4	4	5	4	22	3	3	4	10	5	3	4	4	4	3	23	4	5	4	4	5	22	3	3	4	10
153	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15	3	5	4	4	4	5	25	5	5	4	4	5	23	5	4	5	14
154	5	2	5	5	4	21	5	5	5	15	5	2	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
155	5	4	5	4	2	20	4	5	4	13	5	3	5	1	5	5	24	1	4	4	3	3	15	4	3	5	12
156	4	3	3	5	4	19	5	4	3	12	5	3	4	1	4	5	22	2	3	3	4	4	16	2	3	1	6
157	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	3	3	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
158	5	3	3	4	4	19	5	5	5	15	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	4	22	5	4	5	14
159	5	5	5	5	5	25	4	3	5	12	5	3	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
160	4	3	3	5	2	17	3	3	3	9	1	3	1	1	1	3	10	3	3	3	4	4	17	4	3	1	8
161	5	4	5	2	3	19	1	5	4	10	3	1	1	2	4	5	16	1	5	5	3	5	19	5	2	5	12
162	3	4	5	5	2	19	4	4	5	13	1	3	4	5	4	5	22	1	5	3	4	5	18	5	4	5	14
163	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	5	4	5	28	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15
164	4	3	4	2	5	18	5	5	5	15	5	3	5	5	3	5	26	2	5	5	5	5	22	5	3	5	13
165	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	3	3	5	3	3	4	21	3	4	4	4	4	19	5	4	4	13
166	5	2	4	4	4	19	4	3	1	8	4	3	4	3	4	4	22	4	1	4	4	4	17	4	4	2	10
167	4	3	4	4	5	20	5	5	4	14	3	2	1	1	4	5	16	3	4	5	3	3	18	4	4	1	9
168	3	5	3	3	3	17	5	5	5	15	4	3	3	3	5	5	23	3	3	5	3	3	17	3	5	5	13
169	5	5	5	5	3	23	5	5	3	13	5	3	3	3	5	5	24	5	5	3	5	3	21	5	5	5	15
170	5	3	5	3	2	18	3	3	3	9	2	2	3	2	2	3	14	2	2	3	4	4	15	3	3	3	9
171	3	5	5	5	5	23	4	4	4	12	3	2	4	4	4	3	20	4	4	4	4	5	21	1	3	3	7
172	5	5	5	4	3	22	5	5	4	14	2	3	3	2	4	5	19	2	4	1	1	4	12	4	4	5	13
173	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15	5	3	5	2	4	5	24	3	5	5	5	5	23	5	5	5	15
174	5	5	2	5	2	19	2	3	5	10	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	2	12
175	5	3	4	4	4	20	5	4	4	13	5	3	3	3	3	4	21	2	5	5	5	5	22	5	3	4	12

176	4	4	5	4	4	21	4	5	5	14	4	4	4	4	4	3	23	1	4	3	4	4	16	4	3	4	11
177	5	5	5	5	4	24	4	5	5	14	5	2	1	1	4	5	18	5	5	5	5	4	24	5	3	4	12
178	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	5	5	21	4	3	2	9
179	5	3	3	3	3	17	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	5	5	19	5	3	3	11
180	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
181	5	4	2	4	3	18	5	3	4	12	5	3	5	2	5	5	25	2	4	4	5	5	20	3	3	5	11
182	5	4	5	4	3	21	3	4	5	12	5	4	3	5	4	5	26	3	3	4	3	4	17	5	3	4	12
183	3	5	4	5	4	21	5	3	4	12	5	4	4	3	4	5	25	5	4	5	2	2	18	5	4	5	14
184	4	5	5	4	4	22	5	5	5	15	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15
185	3	1	5	1	1	11	5	3	1	9	5	1	3	2	4	5	20	1	1	2	5	5	14	5	2	5	12
186	5	5	5	3	3	21	5	5	3	13	3	3	1	1	5	5	18	3	3	3	5	5	19	3	4	5	12
187	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	4	4	4	5	5	27	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13
188	3	3	4	2	3	15	4	3	3	10	4	2	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14	2	2	3	7
189	4	4	5	4	2	19	4	4	4	12	2	2	3	2	4	5	18	1	3	4	4	4	16	3	4	4	11
190	5	3	5	5	5	23	5	3	5	13	5	3	5	5	5	5	28	4	5	5	5	5	24	4	5	1	10
191	4	5	5	4	3	21	4	3	3	10	5	2	3	3	3	4	20	2	3	4	4	5	18	4	2	4	10
192	4	5	5	3	3	20	3	3	5	11	3	3	3	3	5	5	22	3	3	3	3	3	15	2	3	5	10
193	3	5	5	5	4	22	4	5	4	13	5	3	3	5	5	5	26	3	3	5	4	4	19	5	5	5	15
194	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	3	5	5	25	1	5	5	4	5	20	5	5	5	15
195	4	4	5	5	3	21	3	3	3	9	3	2	3	1	2	2	13	1	2	3	3	5	14	2	3	3	8
196	3	3	5	4	1	16	1	1	3	5	1	2	5	1	3	2	14	1	3	3	3	3	13	3	1	1	5
197	3	2	2	4	2	13	4	2	4	10	4	2	4	2	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	2	4	10
198	5	5	4	5	3	22	4	5	5	14	4	5	5	5	5	5	29	1	5	4	4	3	17	5	3	3	11
199	2	3	3	1	2	11	1	2	3	6	5	2	3	1	2	1	14	1	3	3	3	4	14	3	2	3	8
200	4	5	5	3	3	20	4	3	3	10	5	3	2	2	3	5	20	2	4	3	4	4	17	3	2	3	8
201	3	5	5	5	3	21	5	3	5	13	5	3	3	5	3	5	24	3	5	3	5	5	21	3	5	5	13

202	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	3	2	3	5	18	5	5	3	3	5	21	5	3	5	13
203	4	4	4	4	3	19	5	4	4	13	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	19	4	4	2	10
204	1	2	4	2	2	11	4	4	2	10	1	1	4	1	4	2	13	2	2	4	4	4	16	1	2	1	4
205	5	4	5	5	5	24	5	4	3	12	5	2	4	2	4	5	22	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15
206	5	4	5	5	5	24	5	4	3	12	5	2	4	2	4	5	22	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15
207	5	4	4	3	4	20	2	3	4	9	5	3	2	4	5	5	24	3	4	5	5	5	22	2	3	2	7
208	4	5	3	4	4	20	3	4	4	11	5	3	3	2	4	5	22	2	4	4	4	5	19	3	2	5	10
209	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	2	5	5	26	4	5	5	5	5	24	4	5	5	14
210	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	3	5	5	4	5	27	5	5	5	5	5	25	3	3	5	11
211	5	3	5	5	5	23	5	3	3	11	5	3	3	3	3	5	22	3	3	5	5	5	21	5	3	5	13
212	5	4	5	3	2	19	3	3	4	10	3	3	2	2	3	4	17	2	4	5	5	5	21	4	3	3	10
213	5	5	3	3	5	21	5	3	5	13	5	3	3	5	5	3	24	3	3	3	5	5	19	3	2	3	8
214	5	5	5	3	4	22	5	4	4	13	5	2	4	5	3	5	24	3	4	4	5	5	21	5	5	3	13
215	5	5	4	5	3	22	4	3	4	11	5	3	3	4	3	3	21	3	2	5	3	5	18	4	4	3	11
216	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	3	5	5	4	4	26	3	5	5	5	5	23	3	3	5	11
217	5	5	5	3	3	21	5	5	5	15	5	3	5	5	5	3	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
218	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	4	3	3	3	3	3	19	1	3	3	3	3	13	1	3	1	5
219	4	1	1	2	2	10	2	3	3	8	3	1	3	3	3	3	16	1	1	3	3	3	11	3	3	2	8
220	3	3	2	4	3	15	4	4	4	12	2	2	5	2	4	4	19	2	2	3	3	4	14	3	3	1	7
221	5	4	5	3	3	20	3	3	5	11	3	3	3	4	3	5	21	3	5	3	5	3	19	3	3	3	9
222	5	4	5	5	3	22	5	3	5	13	5	3	5	3	4	5	25	3	4	5	4	5	21	5	5	5	15
223	5	5	5	4	4	23	4	4	5	13	1	5	3	3	3	5	20	1	4	4	5	5	19	4	3	5	12
224	3	3	4	3	1	14	1	4	3	8	3	3	3	1	4	5	19	1	3	3	3	5	15	3	3	3	9
225	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	5	3	5	4	5	1	23	1	3	5	5	5	19	5	4	3	12
226	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15	3	4	4	4	4	3	22	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13
227	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	4	4	3	2	4	2	19	4	5	5	4	4	22	4	3	3	10

228	3	5	5	5	4	22	3	3	3	9	4	2	3	2	3	4	18	2	2	3	3	2	12	3	2	4	9
229	5	5	3	5	3	21	5	3	5	13	1	5	5	5	3	5	24	3	5	5	5	5	23	3	5	5	13
230	5	5	4	5	5	24	3	2	5	10	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13
231	4	4	4	4	4	20	1	4	4	9	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	1	9
232	5	5	3	2	3	18	5	4	3	12	4	2	3	1	3	4	17	1	3	4	5	5	18	3	3	1	7
233	5	5	5	4	4	23	5	4	4	13	3	3	3	1	3	4	17	1	3	5	5	5	19	3	3	3	9
234	5	5	5	4	4	23	5	5	5	15	2	2	5	3	4	5	21	1	5	5	5	5	21	4	4	3	11
235	3	3	3	2	3	14	3	2	2	7	3	1	2	2	2	3	13	2	3	3	3	3	14	3	1	3	7
236	3	3	5	5	2	18	3	4	4	11	4	2	2	2	4	4	18	2	4	4	4	3	17	2	2	2	6
237	5	3	3	5	5	21	5	5	5	15	5	3	5	3	5	5	26	4	5	5	5	5	24	5	4	4	13
238	5	5	1	5	3	19	2	5	5	12	2	5	5	2	3	5	22	5	5	3	5	5	23	3	3	2	8
239	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12
240	4	4	5	5	4	22	5	5	5	15	5	3	5	4	4	5	26	3	4	5	5	5	22	4	3	4	11
241	5	4	5	5	4	23	5	5	5	15	5	3	5	4	4	5	26	1	5	5	5	5	21	5	4	5	14
242	5	5	4	3	4	21	2	2	4	8	5	3	5	3	4	5	25	2	5	5	5	5	22	5	4	5	14
243	5	5	5	2	3	20	5	5	5	15	1	2	5	1	5	5	19	1	3	5	5	5	19	5	5	5	15
244	3	3	1	4	3	14	5	3	3	11	3	4	3	2	3	3	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	11
245	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	4	3	4	4	4	5	24	3	5	5	5	5	23	5	4	5	14
246	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	3	5	1	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
247	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	3	5	1	5	5	24	4	5	5	4	4	22	3	4	5	12
248	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	3	5	1	5	5	23	4	5	5	5	5	24	3	5	5	13
249	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15
250	5	3	5	3	4	20	4	4	5	13	2	2	4	1	4	5	18	1	5	4	3	3	16	4	4	4	12
251	5	5	5	5	4	24	5	3	3	11	1	2	3	3	3	3	15	3	3	4	5	3	18	4	5	5	14
252	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	4	5	14
253	1	2	5	3	3	14	5	5	5	15	1	2	4	1	5	5	18	1	3	3	4	5	16	2	2	2	6

254	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12	3	4	4	3	4	4	22	4	5	4	4	4	21	5	3	4	12
255	5	4	4	5	4	22	5	5	3	13	1	1	1	1	4	4	12	1	4	5	5	5	20	4	2	1	7
256	5	5	5	3	3	21	3	5	5	13	5	4	5	5	5	5	29	3	5	5	5	5	23	3	3	5	11
257	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	2	3	4	2	4	5	20	5	5	4	5	4	23	5	4	4	13
258	5	4	4	4	4	21	4	3	3	10	4	3	3	3	3	1	17	1	1	4	2	4	12	4	4	4	12
259	5	5	5	5	3	23	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15
260	4	4	2	3	3	16	4	4	3	11	5	3	3	2	3	3	19	3	3	4	3	5	18	4	3	4	11
261	5	3	2	1	5	16	3	5	5	13	1	5	1	5	5	5	22	1	5	5	5	5	21	1	4	5	10
262	5	4	4	4	5	22	4	5	5	14	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14
263	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	1	2	4	2	4	4	17	3	4	4	3	4	18	2	3	4	9
264	5	3	5	3	1	17	5	5	3	13	1	1	1	1	1	5	10	1	3	1	1	1	7	5	2	5	12
265	5	3	5	5	4	22	3	3	4	10	4	1	2	3	3	3	16	1	4	3	3	4	15	4	3	1	8
266	3	3	2	5	3	16	5	3	5	13	5	3	5	3	3	3	22	5	3	5	3	5	21	3	3	5	11
267	5	4	5	4	4	22	3	3	3	9	3	3	4	3	3	1	17	3	4	5	5	5	22	3	4	4	11
268	3	3	2	2	2	12	1	3	3	7	1	3	4	1	3	3	15	3	4	3	4	4	18	2	3	2	7
269	4	5	5	5	3	22	4	4	3	11	3	3	3	1	4	3	17	3	3	5	5	5	21	1	1	4	6
270	4	4	5	5	3	21	4	4	3	11	4	3	3	4	3	4	21	3	4	4	4	4	19	4	2	4	10
271	5	4	5	4	4	22	5	4	4	13	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15
272	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	1	3	1	1	4	5	15	3	5	4	5	4	21	4	3	1	8
273	5	5	4	2	2	18	4	5	4	13	2	2	2	4	4	5	19	2	2	3	4	2	13	2	3	2	7
274	5	5	4	5	4	23	5	5	4	14	3	5	5	5	4	5	27	3	5	5	4	5	22	4	4	5	13
275	5	5	1	5	5	21	5	5	5	15	5	5	5	1	5	1	22	1	5	1	1	1	9	5	1	5	11
276	5	4	5	5	5	24	4	4	5	13	5	3	5	3	3	3	22	3	4	5	4	5	21	3	2	4	9
277	5	2	5	2	2	16	4	4	2	10	5	2	4	1	3	3	18	3	4	4	4	4	19	2	2	4	8
278	5	5	3	4	3	20	4	5	5	14	5	3	2	3	5	5	23	3	5	4	5	5	22	4	4	3	11
279	5	5	3	5	5	23	5	5	5	15	5	3	4	3	5	5	25	5	5	3	5	5	23	5	5	5	15

280	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	4	3	4	5	5	5	26	3	5	4	4	5	21	3	4	5	12
281	4	4	5	5	4	22	3	4	4	11	4	3	4	4	5	5	25	3	4	5	5	5	22	4	4	5	13
282	5	4	4	3	4	20	4	3	5	12	4	5	3	5	4	4	25	5	5	4	4	4	22	3	4	5	12
283	3	4	5	5	4	21	5	4	4	13	5	3	3	3	3	1	18	1	3	3	3	3	13	5	5	5	15
284	5	5	1	5	4	20	3	5	3	11	1	5	3	1	3	5	18	3	5	4	5	5	22	3	1	1	5
285	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	1	3	3	5	5	5	22	1	5	5	4	5	20	5	5	5	15
286	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	5	4	5	1	5	5	25	4	3	3	4	4	18	2	3	5	10
287	5	5	4	4	5	23	4	5	5	14	3	3	5	3	3	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	3	12
288	3	5	3	3	5	19	5	3	4	12	5	3	1	1	3	1	14	1	3	5	3	3	15	3	4	3	10
289	5	4	4	3	5	21	4	3	5	12	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15
290	5	5	5	3	4	22	3	4	4	11	5	4	3	3	4	4	23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
291	4	4	4	4	3	19	3	3	3	9	3	3	5	1	4	5	21	1	5	4	5	5	20	4	3	4	11
292	4	5	3	5	5	22	5	4	5	14	4	4	4	5	5	4	26	3	5	5	4	5	22	5	4	5	14
293	4	3	4	5	2	18	4	5	4	13	4	3	5	3	4	1	20	1	3	5	4	5	18	4	4	4	12
294	5	3	5	3	5	21	5	5	3	13	1	3	5	1	3	5	18	5	5	3	5	5	23	5	3	5	13
295	5	5	3	5	5	23	5	4	2	11	1	3	5	5	3	2	19	1	5	4	5	5	20	2	3	3	8

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																				TOTAL
PACIENTE	EXPECTATIVA DEL CLIENTE				TOTAL	CALIDAD							TOTAL	VALOR PERCIBIDO				TOTAL		
	23	24	25	26		27	28	29	30	31	32	33		34	35	36	37			
1	2	4	3	4	13	3	3	3	3	2	4	4	22	4	3	1	2	10	45	
2	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	18	68	
3	5	5	4	4	18	5	4	5	4	4	5	4	31	4	4	3	5	16	65	
4	4	5	4	4	17	5	4	4	5	4	5	4	31	4	4	4	4	16	64	
5	3	5	3	4	15	5	3	4	4	1	1	5	23	5	4	1	1	11	49	
6	3	3	4	3	13	4	4	4	3	1	4	3	23	3	3	3	3	12	48	
7	3	4	5	5	17	5	5	5	2	1	5	5	28	5	3	1	2	11	56	
8	5	5	5	5	20	5	5	5	1	1	5	3	25	5	1	1	1	8	53	
9	5	5	5	5	20	5	5	5	3	1	5	3	27	5	3	1	5	14	61	
10	2	1	2	2	7	4	2	4	2	1	2	2	17	2	2	2	2	8	32	
11	5	5	1	5	16	5	5	5	5	3	4	5	32	5	5	5	5	20	68	
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	2	3	13	56	
13	4	5	1	5	15	5	5	5	5	3	5	5	33	5	5	1	5	16	64	
14	5	4	4	5	18	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	2	5	17	68	
15	4	4	4	5	17	5	5	5	3	3	4	4	29	4	3	3	3	13	59	
16	5	4	4	5	18	4	4	4	1	1	5	5	24	4	2	1	1	8	50	
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	75	
18	5	5	2	3	15	1	4	5	1	1	5	5	22	5	2	1	1	9	46	
19	4	4	3	4	15	4	3	4	4	1	5	4	25	4	4	1	3	12	52	
20	5	3	3	5	16	3	3	5	5	5	3	3	27	3	3	1	5	12	55	
21	4	4	2	2	12	4	4	5	2	1	4	4	24	4	4	1	1	10	46	

22	4	4	4	5	17	4	5	5	5	4	4	5	32	5	4	3	4	16	65
23	5	4	4	4	17	5	5	4	1	3	5	5	28	4	1	1	1	7	52
24	5	4	5	4	18	5	5	5	4	4	5	3	31	3	4	2	2	11	60
25	4	4	3	4	15	3	4	3	3	4	3	3	23	4	3	4	4	15	53
26	5	5	5	4	19	5	5	5	2	4	5	5	31	5	5	1	5	16	66
27	3	3	2	2	10	4	2	4	4	1	2	1	18	4	4	2	2	12	40
28	5	5	4	5	19	4	3	5	4	3	5	5	29	5	3	1	4	13	61
29	3	4	4	4	15	4	5	5	4	2	4	4	28	4	4	3	4	15	58
30	3	4	3	3	13	3	3	4	2	2	5	3	22	5	3	1	2	11	46
31	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	20	71
32	4	4	3	3	14	5	4	4	4	2	4	4	27	4	4	1	3	12	53
33	3	3	3	4	13	5	4	5	2	2	4	4	26	4	4	2	2	12	51
34	5	5	5	5	20	5	4	4	1	1	1	3	19	3	1	1	2	7	46
35	5	5	3	5	18	5	5	5	1	1	3	2	22	5	4	1	2	12	52
36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	1	1	12	67
37	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	4	5	33	5	1	1	5	12	65
38	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	3	2	20	3	2	3	2	10	39
39	5	5	3	5	18	3	5	5	3	3	5	5	29	5	2	1	1	9	56
40	4	5	4	4	17	2	3	3	3	2	3	4	20	3	3	1	1	8	45
41	5	3	5	5	18	2	5	5	3	1	5	5	26	3	1	1	1	6	50
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	1	5	5	31	5	5	1	5	16	67
43	4	4	4	5	17	5	3	4	1	3	4	5	25	5	5	1	1	12	54
44	5	4	1	5	15	5	5	4	5	5	5	5	34	5	4	2	5	16	65
45	5	5	3	5	18	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	2	5	17	70
46	5	4	5	4	18	5	4	5	4	3	5	5	31	5	4	3	3	15	64
47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	3	4	17	71

48	4	3	2	3	12	1	3	3	3	1	4	4	19	3	2	1	3	9	40
49	5	5	5	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	3	5	5	18	69
50	3	2	3	3	11	4	3	3	2	1	2	1	16	3	1	1	1	6	33
51	1	3	1	3	8	4	4	4	1	1	5	3	22	3	1	1	1	6	36
52	5	4	5	4	18	5	5	5	4	4	4	5	32	5	4	2	4	15	65
53	4	4	2	4	14	4	5	5	2	1	3	4	24	4	3	1	1	9	47
54	5	3	3	3	14	5	3	5	3	1	3	3	23	3	3	1	1	8	45
55	5	4	4	4	17	4	4	4	2	2	2	2	20	4	2	2	2	10	47
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	5	32	5	5	5	5	20	72
57	5	5	1	5	16	5	4	4	4	4	4	5	30	5	4	4	4	17	63
58	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	1	5	16	71
59	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	1	5	16	70
60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	3	3	29	5	5	3	5	18	67
61	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	5	5	34	4	4	5	5	18	71
62	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	4	3	1	3	11	65
63	5	5	5	5	20	4	4	4	1	1	5	5	24	5	5	5	5	20	64
64	3	3	5	4	15	5	5	5	3	3	4	4	29	4	5	3	3	15	59
65	3	4	4	5	16	5	5	5	3	1	5	5	29	4	2	1	2	9	54
66	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	60
67	5	3	3	4	15	1	3	5	1	1	4	1	16	4	1	1	1	7	38
68	3	4	5	3	15	4	2	4	3	1	3	3	20	4	3	2	3	12	47
69	3	2	3	3	11	4	4	4	2	1	3	2	20	3	1	1	1	6	37
70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	4	15	58
71	5	5	3	5	18	5	3	2	5	3	5	5	28	5	1	1	1	8	54
72	5	5	5	1	16	5	5	5	5	2	5	1	28	5	5	1	1	12	56
73	5	5	5	5	20	5	5	5	1	3	5	5	29	5	5	1	1	12	61

74	1	1	1	1	4	3	2	3	1	1	2	5	17	3	3	1	1	8	29
75	5	5	3	5	18	5	5	5	4	2	4	4	29	5	4	4	5	18	65
76	4	3	4	4	15	4	3	4	3	2	3	3	22	3	3	2	3	11	48
77	5	3	5	5	18	5	3	5	1	1	4	3	22	1	1	1	1	4	44
78	5	5	4	4	18	5	3	5	3	4	5	5	30	5	3	3	2	13	61
79	5	5	5	3	18	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	1	5	16	69
80	5	5	3	5	18	5	5	5	1	5	5	5	31	5	4	1	5	15	64
81	5	5	5	3	18	5	5	5	2	3	5	2	27	5	3	1	2	11	56
82	4	3	3	3	13	4	3	3	2	2	3	3	20	4	2	5	1	12	45
83	4	4	3	3	14	3	2	4	2	2	3	2	18	2	3	2	1	8	40
84	3	3	3	3	12	4	3	5	4	4	4	4	28	4	4	3	3	14	54
85	5	5	4	5	19	4	4	5	5	5	5	4	32	2	4	4	5	15	66
86	5	5	3	3	16	5	5	5	5	3	5	3	31	5	2	2	2	11	58
87	5	5	3	5	18	5	5	5	5	3	5	5	33	5	2	4	4	15	66
88	5	4	5	2	16	5	5	5	2	2	2	2	23	2	2	4	2	10	49
89	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	3	3	3	5	14	69
90	5	5	1	5	16	5	5	4	2	3	5	5	29	3	5	1	4	13	58
91	4	5	2	3	14	4	5	4	3	4	4	3	27	4	5	3	2	14	55
92	3	3	5	3	14	3	3	5	3	3	5	3	25	3	2	3	5	13	52
93	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	20	73
94	5	5	5	5	20	5	4	5	3	4	5	4	30	5	5	5	5	20	70
95	4	4	4	4	16	4	5	5	5	3	5	4	31	4	4	2	4	14	61
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	1	31	5	5	5	5	20	71
97	2	2	1	1	6	2	2	2	2	1	1	1	11	4	4	4	2	14	31
98	5	3	5	5	18	5	3	5	3	3	3	5	27	5	3	3	5	16	61
99	5	3	5	3	16	5	5	5	5	2	4	4	30	5	2	3	4	14	60

100	4	4	4	4	16	4	4	5	3	2	4	4	26	4	2	2	2	10	52
101	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	74
102	4	1	4	3	12	5	3	4	3	1	5	3	24	4	1	1	1	7	43
103	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	75
104	5	4	5	5	19	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	3	5	18	70
105	5	5	3	5	18	5	5	5	1	1	5	5	27	5	1	1	3	10	55
106	1	5	5	5	16	1	5	1	5	5	2	5	24	3	1	3	5	12	52
107	4	3	4	3	14	4	4	4	3	5	4	4	28	5	5	4	5	19	61
108	5	4	4	5	18	5	4	5	5	3	5	5	32	3	3	5	3	14	64
109	5	5	5	4	19	5	5	5	1	1	5	4	26	5	4	1	2	12	57
110	3	3	2	3	11	3	3	3	2	1	5	1	18	3	1	1	1	6	35
111	5	5	5	5	20	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	4	5	18	69
112	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	4	5	31	5	5	3	5	18	69
113	5	4	5	5	19	5	4	5	4	3	4	4	29	3	3	5	4	15	63
114	2	3	3	3	11	2	3	5	1	1	5	3	20	3	3	1	3	10	41
115	4	3	2	4	13	4	2	3	5	3	5	4	26	3	4	5	5	17	56
116	5	4	5	4	18	1	4	2	1	4	4	2	18	4	1	1	1	7	43
117	5	3	3	5	16	3	4	4	4	2	5	4	26	5	4	4	5	18	60
118	5	4	3	3	15	4	3	5	4	1	5	3	25	5	3	4	5	17	57
119	3	5	3	4	15	5	3	4	3	5	4	4	28	5	4	5	4	18	61
120	4	4	3	5	16	5	4	5	4	4	4	4	30	5	3	3	5	16	62
121	3	3	4	3	13	3	3	5	2	1	5	1	20	4	1	1	1	7	40
122	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	3	31	5	5	1	5	16	67
123	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	2	5	17	72
124	5	3	3	5	16	5	5	5	3	1	5	3	27	5	3	1	3	12	55
125	5	4	5	1	15	5	3	5	1	1	3	1	19	3	1	1	5	10	44

126	4	5	5	5	19	3	4	4	4	2	5	5	27	4	4	2	4	14	60
127	5	4	4	4	17	1	4	4	4	4	5	4	26	4	4	1	4	13	56
128	5	5	3	5	18	5	5	5	5	3	5	5	33	5	3	1	3	12	63
129	5	5	4	5	19	5	4	5	4	3	5	5	31	5	4	5	5	19	69
130	5	5	1	4	15	5	5	4	3	2	5	5	29	5	4	1	4	14	58
131	3	2	3	3	11	4	3	4	2	2	4	2	21	2	2	2	2	8	40
132	3	3	3	3	12	2	3	3	3	1	4	3	19	3	3	1	1	8	39
133	5	5	4	5	19	5	5	5	3	4	5	5	32	5	5	1	4	15	66
134	5	4	2	3	14	5	5	4	5	3	5	3	30	4	3	1	1	9	53
135	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	5	5	33	5	4	5	5	19	71
136	4	4	4	1	13	3	3	3	4	1	2	3	19	3	2	1	1	7	39
137	4	4	4	5	17	4	5	4	3	2	2	3	23	5	3	2	5	15	55
138	3	4	3	3	13	5	4	5	3	1	3	3	24	3	4	1	3	11	48
139	5	5	5	5	20	5	5	5	5	1	5	5	31	5	5	1	3	14	65
140	5	3	3	4	15	5	5	5	3	4	4	3	29	3	3	2	2	10	54
141	5	5	1	5	16	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	1	5	16	67
142	4	3	3	3	13	4	3	3	3	3	4	4	24	3	3	3	3	12	49
143	5	3	2	3	13	3	5	5	1	1	5	3	23	3	1	1	1	6	42
144	5	3	2	3	13	3	5	5	1	1	5	3	23	3	1	1	1	6	42
145	5	5	4	5	19	5	5	5	1	1	5	4	26	5	4	1	1	11	56
146	5	4	4	4	17	4	4	5	1	2	5	3	24	4	1	1	1	7	48
147	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	5	5	31	4	4	4	4	16	64
148	5	5	5	5	20	4	5	5	5	3	5	4	31	5	4	4	4	17	68
149	5	5	4	4	18	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	17	64
150	4	4	5	5	18	4	3	3	4	3	4	4	25	5	1	4	1	11	54
151	4	3	4	4	15	4	4	4	1	1	4	4	22	4	2	1	1	8	45

152	4	4	2	4	14	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	15	56
153	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	4	5	19	72
154	5	5	1	5	16	5	5	5	1	5	5	5	31	5	4	1	1	11	58
155	5	4	5	5	19	5	5	5	2	2	5	4	28	5	2	1	4	12	59
156	4	3	2	4	13	4	4	3	3	2	5	3	24	3	3	1	3	10	47
157	5	3	5	3	16	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	2	4	15	66
158	5	4	4	4	17	5	4	5	4	4	5	4	31	4	4	4	4	16	64
159	5	5	5	5	20	3	4	5	3	3	3	5	26	5	3	2	3	13	59
160	4	3	1	3	11	3	1	3	2	3	5	3	20	3	2	1	1	7	38
161	3	5	5	3	16	5	3	5	1	1	4	3	22	2	1	1	2	6	44
162	5	5	4	5	19	5	5	5	3	1	3	4	26	5	3	1	3	12	57
163	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	74
164	5	2	5	5	17	5	5	5	5	3	3	3	29	3	2	2	5	12	58
165	4	4	3	5	16	5	3	4	3	2	4	3	24	4	4	2	2	12	52
166	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	16	58
167	4	3	3	5	15	5	5	4	1	1	5	3	24	3	5	1	1	10	49
168	3	3	3	2	11	3	2	2	5	5	5	4	26	3	3	5	5	16	53
169	5	3	5	5	18	5	5	5	3	3	5	3	29	3	3	3	3	12	59
170	4	3	2	3	12	2	3	4	2	1	4	2	18	3	1	1	1	6	36
171	4	4	4	4	16	4	5	5	2	2	5	3	26	4	4	3	3	14	56
172	3	3	3	4	13	4	3	5	1	1	4	3	21	3	3	1	2	9	43
173	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	3	5	18	71
174	4	3	3	2	12	3	3	5	2	5	3	2	23	5	3	5	5	18	53
175	4	4	3	4	15	4	3	4	3	3	3	4	24	5	3	3	4	15	54
176	4	5	5	4	18	4	4	5	5	3	4	3	28	5	4	4	5	18	64
177	4	5	5	5	19	2	5	5	5	5	4	5	31	5	5	1	5	16	66

178	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	2	3	11	44
179	3	3	5	3	14	3	3	3	5	5	3	3	25	3	3	5	3	14	53
180	5	5	5	5	20	1	5	5	5	1	5	5	27	5	5	5	5	20	67
181	5	5	4	5	19	5	5	5	4	2	4	3	28	4	3	3	3	13	60
182	5	4	2	3	14	4	5	5	4	3	4	4	29	4	3	2	4	13	56
183	5	4	4	5	18	5	5	5	4	4	5	4	32	4	4	4	4	16	66
184	5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	4	4	30	5	4	5	4	18	66
185	3	1	1	4	9	5	2	5	1	1	4	3	21	5	2	1	1	9	39
186	5	3	5	5	18	5	5	5	1	1	5	1	23	3	1	1	1	6	47
187	4	4	5	5	18	5	4	5	5	4	5	4	32	4	4	5	5	18	68
188	3	3	3	2	11	3	3	2	3	4	3	3	21	2	3	3	2	10	42
189	5	3	4	3	15	2	3	4	2	3	4	4	22	4	4	4	4	16	53
190	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	1	5	16	69
191	4	4	5	4	17	4	3	5	2	3	4	4	25	5	2	1	2	10	52
192	5	3	5	3	16	5	3	5	3	5	4	3	28	3	3	1	1	8	52
193	3	5	5	5	18	5	5	3	4	5	5	5	32	5	5	4	5	19	69
194	5	5	4	5	19	5	5	5	5	1	5	5	31	5	5	1	1	12	62
195	3	1	3	1	8	3	3	3	3	1	2	1	16	1	2	1	3	7	31
196	3	3	1	3	10	5	1	1	1	1	5	1	15	3	3	1	1	8	33
197	4	2	4	2	12	4	2	4	4	2	4	2	22	2	2	2	2	8	42
198	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	20	73
199	3	2	1	3	9	2	1	1	2	2	2	2	12	2	1	1	1	5	26
200	3	2	4	3	12	4	4	4	3	3	3	2	23	3	3	2	2	10	45
201	5	5	5	3	18	3	5	5	3	2	5	3	26	5	3	1	5	14	58
202	2	3	3	3	11	3	3	3	3	2	5	5	24	5	3	3	3	14	49
203	4	4	2	4	14	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	3	3	13	54

204	4	1	4	1	10	4	4	4	1	1	4	1	19	1	1	1	1	4	33
205	5	5	1	5	16	5	5	5	3	1	5	5	29	3	3	1	3	10	55
206	5	5	1	5	16	5	5	5	3	1	1	5	25	3	3	1	3	10	51
207	3	3	3	5	14	3	3	5	3	2	5	3	24	3	4	2	3	12	50
208	3	3	3	5	14	5	3	4	5	2	5	5	29	4	4	2	3	13	56
209	5	5	5	5	20	4	5	5	5	3	5	4	31	5	5	2	4	16	67
210	5	5	3	5	18	5	5	5	3	3	3	5	29	5	3	3	5	16	63
211	5	5	3	5	18	5	3	3	3	3	5	5	27	3	5	1	3	12	57
212	3	3	3	4	13	4	4	4	2	2	5	3	24	4	3	2	3	12	49
213	5	3	3	3	14	5	2	2	2	2	3	3	19	3	3	2	5	13	46
214	4	4	4	5	17	5	5	5	5	3	3	3	29	3	5	5	5	18	64
215	5	4	5	4	18	2	2	3	1	1	3	3	15	3	3	2	2	10	43
216	3	5	4	5	17	4	4	4	5	3	5	5	30	4	5	1	3	13	60
217	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	3	3	29	5	3	3	3	14	63
218	3	3	3	3	12	5	3	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	48
219	3	5	3	3	14	3	3	3	3	1	1	1	15	1	1	1	1	4	33
220	3	4	3	3	13	2	3	3	3	2	3	2	18	3	3	3	3	12	43
221	3	3	4	2	12	3	2	4	3	3	3	2	20	3	3	1	2	9	41
222	4	5	5	5	19	5	5	5	3	5	5	5	33	4	4	3	3	14	66
223	3	4	3	5	15	5	4	5	2	2	4	4	26	3	3	1	1	8	49
224	3	1	2	2	8	3	3	4	1	1	1	1	14	3	1	1	5	10	32
225	5	4	3	4	16	5	4	5	1	3	5	3	26	3	3	1	1	8	50
226	4	5	3	5	17	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	3	3	16	66
227	5	4	4	4	17	5	5	5	3	2	5	4	29	4	3	1	4	12	58
228	3	3	4	3	13	2	3	2	3	4	2	3	19	3	2	1	5	11	43
229	5	5	1	4	15	5	5	5	3	1	5	5	29	3	3	1	5	12	56

230	5	5	5	5	20	5	3	5	5	5	5	5	33	1	5	2	2	10	63
231	4	4	4	4	16	2	3	2	1	2	2	3	15	3	2	2	2	9	40
232	5	3	3	2	13	3	2	5	3	2	3	4	22	3	3	3	3	12	47
233	2	3	3	4	12	4	4	4	1	1	5	3	22	3	1	1	3	8	42
234	4	4	4	4	16	5	5	5	5	2	4	3	29	5	4	2	4	15	60
235	3	1	2	2	8	3	3	3	2	1	2	1	15	1	1	3	2	7	30
236	2	3	4	4	13	4	3	4	3	5	5	5	29	3	3	3	4	13	55
237	5	5	4	5	19	5	5	5	4	4	5	4	32	5	4	1	4	14	65
238	5	5	2	3	15	3	5	2	1	5	3	1	20	5	5	1	1	12	47
239	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	16	61
240	5	5	5	4	19	5	5	5	5	3	4	4	31	5	4	3	5	17	67
241	5	5	3	5	18	5	5	5	5	3	4	5	32	5	4	5	5	19	69
242	4	3	5	5	17	5	4	5	2	1	2	3	22	5	3	3	2	13	52
243	5	5	1	5	16	5	5	5	5	1	4	3	28	4	1	1	2	8	52
244	2	3	3	3	11	4	4	4	4	1	3	1	21	3	3	2	4	12	44
245	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	20	74
246	5	5	1	5	16	1	5	5	1	1	5	5	23	5	1	1	1	8	47
247	5	4	1	5	15	1	5	5	1	1	4	1	18	5	1	1	1	8	41
248	5	4	1	5	15	2	5	5	1	1	5	2	21	5	1	1	1	8	44
249	5	5	4	5	19	5	4	5	5	5	2	5	31	5	5	4	5	19	69
250	5	4	5	4	18	3	3	4	3	1	5	3	22	4	3	1	1	9	49
251	4	3	3	4	14	3	3	5	4	1	5	1	22	3	3	4	5	15	51
252	5	5	5	5	20	5	5	5	1	1	5	5	27	5	1	1	1	8	55
253	3	4	3	3	13	3	4	3	2	2	4	3	21	3	3	3	3	12	46
254	4	4	3	3	14	4	4	4	3	2	4	2	23	3	3	1	1	8	45
255	2	4	1	5	12	5	1	5	4	1	5	4	25	4	1	1	1	7	44

256	5	5	3	3	16	3	5	5	1	2	5	2	23	5	5	1	1	12	51
257	5	5	4	5	19	5	4	5	4	1	4	4	27	5	2	4	3	14	60
258	4	4	4	4	16	1	3	4	4	1	2	2	17	5	2	1	1	9	42
259	5	4	5	4	18	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	4	19	70
260	3	3	2	3	11	3	3	4	3	2	3	2	20	3	2	2	2	9	40
261	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	3	2	3	4	12	67
262	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	4	4	18	71
263	2	3	4	4	13	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	1	2	11	51
264	2	3	3	3	11	5	3	5	1	1	5	1	21	3	3	1	1	8	40
265	5	3	3	1	12	1	3	3	1	1	3	1	13	3	1	1	3	8	33
266	5	3	3	1	12	5	3	5	3	1	5	1	23	5	3	1	5	14	49
267	4	4	3	4	15	5	5	5	3	3	5	5	31	4	4	3	3	14	60
268	4	3	2	2	11	1	3	4	1	2	4	1	16	4	3	1	2	10	37
269	3	5	3	5	16	5	3	3	3	3	2	4	23	5	5	1	4	15	54
270	3	4	2	4	13	3	3	4	1	1	3	1	16	4	3	1	1	9	38
271	4	4	5	4	17	5	5	4	5	4	5	4	32	5	4	5	5	19	68
272	5	4	4	3	16	5	4	4	5	3	5	3	29	4	4	2	3	13	58
273	4	2	4	2	12	1	1	3	2	2	4	4	17	4	3	4	2	13	42
274	5	5	2	5	17	5	4	5	5	4	4	5	32	5	4	4	5	18	67
275	1	5	1	2	9	5	1	5	1	1	5	5	23	2	1	1	3	7	39
276	5	4	3	4	16	5	5	2	4	4	5	4	29	5	4	2	3	14	59
277	5	4	3	3	15	4	4	4	2	1	4	2	21	3	2	1	2	8	44
278	4	5	4	5	18	5	5	5	3	3	5	5	31	5	4	2	5	16	65
279	5	5	5	3	18	5	5	5	1	1	3	3	23	5	1	1	1	8	49
280	4	5	4	5	18	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	20	72
281	5	4	5	5	19	5	5	5	5	4	5	5	34	5	4	4	5	18	71

282	4	2	4	4	14	5	5	4	4	4	5	4	31	5	4	5	4	18	63
283	4	3	5	5	17	5	5	5	1	1	3	5	25	5	3	5	3	16	58
284	5	3	5	5	18	3	5	4	3	3	5	5	28	3	4	2	3	12	58
285	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	1	5	16	70
286	3	3	3	3	12	5	4	4	1	1	5	3	23	3	3	1	1	8	43
287	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	5	4	27	4	4	4	4	16	58
288	5	3	4	5	17	4	2	3	2	2	5	5	23	3	2	2	3	10	50
289	5	4	3	2	14	1	5	5	5	5	5	3	29	5	5	5	5	20	63
290	3	3	4	3	13	5	4	5	2	1	5	1	23	3	3	1	2	9	45
291	5	5	2	4	16	5	4	5	2	2	5	3	26	4	1	1	1	7	49
292	5	5	2	3	15	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	1	5	16	66
293	4	4	3	4	15	5	5	4	2	1	5	4	26	3	1	1	3	8	49
294	3	3	5	3	14	1	5	3	2	3	5	1	20	2	4	1	5	12	46
295	5	3	4	2	14	5	5	5	5	4	3	5	32	5	4	3	5	17	63

Anexo 8.

Constancia de similitud.



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud El Obrero Sullana, 2022” del (a) estudiante: **Grover Eugenio Eneque Arrunategui**, identificado(a) con Código N° **2115100713**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 30%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 9 de Noviembre de 2022



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Anexo 9.

Trabajo de campo.







