

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



**Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del
Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Quezada Castillo, Delia Roxana

Asesor:

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID:0000-0002-2346-1040)

Nuevo Chimbote – Perú

2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS	iii
PALABRAS CLAVES	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	v
TÍTULO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	11
Tipo y diseño de investigación	11
Población, muestra y muestreo	12
Técnicas e instrumentos de investigación	14
Procesamiento y análisis de la información	14
RESULTADOS	16
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	24
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES	28
ANEXOS	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características sociodemográficas de los usuarios externos encuestados ..	16
Tabla 2	Nivel de satisfacción frente a la fiabilidad de la farmacia.....	18
Tabla 3	Nivel de satisfacción frente a la capacidad de respuesta	19
Tabla 4	Nivel de satisfacción frente a la seguridad que ofrece la farmacia.....	20
Tabla 5	Nivel de satisfacción frente a la empatía que ofrece a la farmacia.....	21
Tabla 6	Nivel de satisfacción frente a la tangibilidad que ofrece a la farmacia	22
Tabla 7	Nivel de satisfacción de los usuarios externos encuestados	23

1 Palabras claves

Tema	satisfacción, usuario externo, calidad de atención
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	satisfaction, external user, quality of care
Speciality	Public health

Línea de investigación

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria.
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Subarea	Ciencias de la Salud
Disciplina	Ciencia del Cuidado de la Salud y Servicios

2 Constancia de Originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022" del (a) estudiante: QUEZADA CASTILLO DELIA ROXANA, identificado(a) con Código N° 1315100031, se ha verificado un porcentaje de similitud del 24%, 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, 12 de diciembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



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

3 Título

Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022

4 Resumen

El objetivo principal fue evaluar la satisfacción de los usuarios externos atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel en el Distrito El Porvenir durante el año 2022. La pregunta de investigación planteada fue: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios externos que visitan la farmacia del Hospital Santa Isabel en el Distrito El Porvenir en 2022? Se empleó una metodología descriptiva y transversal, utilizando la encuesta SERVQUAL para recopilar datos de una muestra de 291 personas, seleccionadas de una población total de 2400 usuarios mediante criterios de inclusión y exclusión. El cuestionario consta de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Los resultados principales indican que el nivel de satisfacción en cada una de estas dimensiones es evaluado como alto. En conclusión, la mayoría de los usuarios consideran que la atención es buena, lo que refleja un nivel general de satisfacción elevado.

Palabras clave: satisfacción, usuario externo, calidad de atención

5 Abstract

The main objective was to evaluate the satisfaction of external users served at the Santa Isabel Hospital pharmacy in the El Porvenir District during the year 2022. The research question posed was: What is the degree of satisfaction of external users who visit the pharmacy of the Santa Isabel Hospital in the El Porvenir District in 2022? A descriptive and transversal methodology was used, using the SERVQUAL survey to collect data from a sample of 291 people, selected from a total population of 2,400 users using inclusion and exclusion criteria. The questionnaire consists of five dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangibility. The main results indicate that the level of satisfaction in each of these dimensions is evaluated as high. In conclusion, the majority of users consider that the service is good, which reflects a high general level of satisfaction.

Keywords: satisfaction, external user, quality of care

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Rodríguez (2021), en su investigación realizada en el Hospital Teófilo Dávila, Machala del Ecuador, tiene como objetivo general la evaluación de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en las farmacias institucionales hospitalarias. El enfoque de investigación adoptado fue descriptivo correlacional no experimental, involucrando a una población de 361 usuarios y empleando la técnica de encuesta para la recolección de datos. Se concluyó que existe una correlación positiva significativa (coeficiente de correlación de Pearson de 0,479, $p < 0,01$) entre la calidad de la atención proporcionada por las farmacias hospitalarias y la satisfacción del usuario. Por ende, se destaca la importancia de implementar una guía de calidad que establezca un vínculo efectivo entre los servicios farmacéuticos y los pacientes, mejorando la atención, asegurando un trato adecuado y garantizando la satisfacción de los pacientes, con el fin de proporcionar servicios de mayor calidad.

En la investigación de Alcivars (2019) realizada en el Hospital General de Guazmonán" del Ecuador, el propósito principal fue examinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de los servicios proporcionados por la farmacia hospitalaria. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario debidamente validado, y el diseño de la investigación fue de tipo no experimental y transversal. La muestra del estudio consistió en 381 usuarios. Según la opinión de los usuarios, quienes señalaron que el rendimiento del sistema informático necesitaba más puntos de conexión y una mayor cobertura de ancho de banda, se determinó que la mayoría de los usuarios estaban en general satisfechos a un nivel normal. Debido a esta evaluación, se consideró esencial llevar a cabo una reestructuración, la cual implicaría la capacitación del personal, incluyendo a los químicos farmacéuticos y los asistentes de farmacia. Este proceso abarcaría tanto al personal interno, como expositores y envases profesionales de marca, como al personal externo, como la señalización y las áreas de espera.

Chávez (2018), en su trabajo ejecutado en el Hospital II ESSALUD de Abancay, tiene como objetivo principal establecer una conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en entornos de farmacia hospitalaria. El diseño de investigación empleado fue descriptivo correlacional no experimental, utilizando una muestra de 242 participantes y aplicando la técnica de encuesta para la recolección de datos. Se concluyó que en la farmacia hospitalaria existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. De manera análoga, se identificó un coeficiente de correlación de 0,270, indicando una correlación positiva más débil entre ambas variables.

Flores y Taípe (2019), en su investigación realizado en la farmacia del Hospital Pichanaki en Huancayo, propusieron como objetivo principal la determinación de la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la farmacia hospitalaria. Llegaron a la conclusión de que, al aplicar el instrumento SERVQUAL, el 75% de los pacientes (clientes) del Hospital Pichanaki expresaron su descontento con indicadores como los tiempos de espera, la apariencia de la farmacia, la cantidad de productos suministrados y los servicios de atención de farmacia, considerándolos insatisfactorios en términos de nivel de satisfacción. Asimismo, se observó que la satisfacción con la calidad de los productos distribuidos fue reconocida por la mayoría de los encuestados, alcanzando un 82,32%; mientras que la satisfacción con la calidad de los servicios de información para productos de distribución superó el 90%. Las principales preocupaciones manifestadas por los encuestados estuvieron relacionadas con quejas y horarios de atención.

Chávez (2020) en su estudio realizado en un centro de salud en la ciudad de Trujillo, tiene como objetivo general evaluar la calidad de los servicios proporcionados por las farmacias hospitalarias y la satisfacción de los usuarios. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional; la muestra consistió en 286 usuarios que completaron el cuestionario SERVQUAL. Los usuarios evaluaron positivamente los servicios de farmacia en términos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, indicando su satisfacción con los servicios ofrecidos por las farmacias. A pesar de esto, se sugiere

proporcionar capacitación al personal para que puedan gestionar sus emociones y ofrecer un servicio aún mejor a los clientes.

El propósito general del artículo de Polo (2019) ejecutado en la Farmacia del Hospital Universitario de la Región de Trujillo, 2019, es examinar la relación entre las variables, en este caso, la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Según los resultados obtenidos, se observó que la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención se distribuyeron de manera moderada (68.8%), alta (24.2%), y solo un 7% fue calificado como bajo. La conclusión principal señala que el nivel de confiabilidad se encuentra en un estado normal (58.2%) y mantiene un nivel bueno (11.2%). Asimismo, el nivel de seguridad se sitúa en un estado normal en un 64.2% y mantiene un nivel bueno en un 12.2%. En cuanto a la tangibilidad, el 64.2% se encuentra en un nivel normal, y aún conserva un buen nivel del 21%. Se sugiere la implementación de un plan de mejora específico para la farmacia, que involucre la dedicación y participación de todo el personal, con el fin de elevar el nivel de atención y satisfacción de los usuarios. Además, se propone que este plan de mejora pueda aplicarse a otras áreas del hospital.

La teoría propuesta por Martínez y Pino (2020) sostiene que la satisfacción del cliente se configura como el producto directo de una atención integral que se le proporciona. Esta satisfacción, como cualquier resultado, se ve moldeada por una serie de variables que se distribuyen a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio, con la participación activa de los profesionales del sector. Según la perspectiva de Chávez (2020), aunque existen diversos modelos para evaluar la satisfacción del cliente, el modelo SERVQUAL destaca como el más popular y validado. Este modelo se compone de cinco componentes fundamentales: seguridad, confiabilidad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta. La atención plena que se brinda al cliente, según la teoría de Martínez y Pino, no solo implica un servicio eficiente, sino que también abarca la consideración de factores clave a lo largo de todo el proceso de prestación de servicios. Esta atención integral se convierte en un factor determinante para alcanzar altos niveles de satisfacción del cliente. Por otro lado, la elección del modelo SERVQUAL, destacada por Chávez, subraya la importancia de evaluar la

satisfacción del cliente a través de dimensiones específicas que incluyen la seguridad percibida, la confiabilidad del servicio, la tangibilidad de los elementos físicos, la empatía del personal y la capacidad de respuesta ante las necesidades del cliente.

Asimismo, el reconocimiento de SERVQUAL como el modelo más popular y validado destaca la utilidad y confiabilidad de este enfoque para medir la satisfacción del cliente en diversas industrias. La aplicación de estos conceptos y modelos puede proporcionar a las organizaciones una guía sólida para mejorar la calidad del servicio y, en última instancia, lograr una mayor satisfacción y lealtad por parte de sus clientes.

- La confiabilidad o fiabilidad implica la posesión de habilidades específicas para ofrecer de manera efectiva los servicios proporcionados, incluyendo la capacidad para documentar problemas y abordar las brechas organizacionales de manera competente.
- La receptividad se refiere a la capacidad de atender las necesidades de los usuarios de manera oportuna y adecuada, proporcionando un servicio rápido que responda a la impaciencia y la demanda de ciertos usuarios. Estrategias como la automatización de procedimientos o la reubicación temporal de la atención pueden maximizar este aspecto y asegurar que el proveedor esté constantemente motivado para ofrecer un servicio eficaz.
- En el contexto de la seguridad, se destaca la autenticidad, especialmente por parte del proveedor del servicio, quien debe demostrar coherencia en conocimientos y actuar con amabilidad y ética profesional.
- Dada la influencia natural de las emociones en las personas, la empatía emerge como una cualidad fundamental. En consecuencia, el cuidador debe demostrar comprensión, expresividad, disposición a comprender y flexibilidad, preferiblemente siendo comunicativo y amigable.
- La tangibilidad se refiere a aspectos materiales relacionados con la infraestructura de los proveedores de servicios. Un ejemplo de esto podría ser una distribución geográfica o regional adecuada, así como un suministro adecuado de medicamentos, entre otros aspectos.

De acuerdo con las conclusiones de Pablo (2019), varios elementos desempeñan un papel fundamental en la satisfacción del cliente. Entre estos factores destacan la cortesía y amabilidad del personal, lo que implica un trato respetuoso y positivo que contribuye significativamente a la percepción positiva del cliente. Otro aspecto crucial es otorgar a cada cliente el tiempo suficiente para expresar sus preocupaciones y resolver cualquier conflicto, lo que demuestra un compromiso genuino con la atención individualizada. Además, la manera en que se manejan los modales y el trato hacia los clientes constituye un componente esencial. La actitud respetuosa y profesional hacia los clientes contribuye de manera importante a la creación de una experiencia positiva. Asimismo, los tiempos de espera para recibir servicios juegan un papel vital en la satisfacción del cliente. Una atención rápida y eficiente refleja un enfoque orientado al cliente y mejora su percepción general.

El compromiso activo de la organización para abordar los problemas, así como la disposición para resolver cualquier inconveniente, también son aspectos destacados por Pablo. Esta actitud proactiva demuestra la responsabilidad de la organización hacia la satisfacción del cliente y contribuye a generar confianza y lealtad. Finalmente, la rapidez en la prestación de servicios se identifica como un factor crucial. La eficiencia y prontitud en la entrega de servicios no solo satisfacen las expectativas del cliente, sino que también refuerzan la percepción positiva de la organización en su conjunto. En resumen, estos factores, como señala Pablo, interactúan de manera compleja pero esencial para determinar el nivel de satisfacción del cliente y, por ende, la percepción general de la calidad del servicio ofrecido (Pablo, 2019).

Kotler y Armstrong (2017) identifican tres componentes fundamentales que influyen en la percepción del cliente en relación con la atención recibida. En primer lugar, se encuentran las expectativas, las cuales generalmente se refieren a las metas específicas que cada usuario espera alcanzar. Estas expectativas son esenciales para establecer un marco de referencia y medir la calidad del servicio en función de los objetivos preestablecidos por el cliente. El segundo componente destacado por Kotler y Armstrong es el beneficio percibido de la atención. Este aspecto se refiere a la

percepción que el cliente tiene respecto a los resultados obtenidos después de recibir el servicio. La eficacia percibida de la atención es clave para evaluar en qué medida las expectativas del cliente se han cumplido y cómo estos perciben el valor agregado proporcionado.

El tercer componente crucial es la complacencia, que surge cuando la perspectiva del usuario no concuerda con la efectividad percibida del servicio recibido. Este desajuste entre las expectativas del cliente y su percepción de la calidad del servicio puede generar insatisfacción y afectar la relación a largo plazo entre el cliente y la organización. En conjunto, estos tres componentes forman un marco integral para entender cómo los usuarios evalúan y experimentan la atención recibida. Al considerar las expectativas iniciales, el beneficio percibido y la posible complacencia, las organizaciones pueden desarrollar estrategias efectivas para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes (Kotler y Armstrong 2017).

Según Martínez (2019) La duración de la prestación de servicios médicos, como consultas ambulatorias, suministro de medicamentos, intervenciones quirúrgicas y emergencias, constituye una de las principales fuentes de insatisfacción para los usuarios del sistema de atención médica. En ocasiones, nos enfrentamos a situaciones extremas en las que no es posible proporcionar una fecha específica para la atención, y en su lugar, se ofrecen respuestas ambiguas como "estamos investigando", "en cualquier momento", "casi casi", entre otras. Estos retrasos pueden atribuirse a diversas causas, ya sea por falta de preparación, insuficiencia de financiamiento, cierre de instalaciones, escasez de personal, negligencia o falta de interés por parte de la institución. También pueden ser resultado de acciones por parte de los usuarios.

Para lograr que la duración de la atención sea óptima, es esencial implementar medidas destinadas a mejorar diversos procesos. Reducir los plazos de entrega o ajustarlos a las necesidades de los usuarios y los requisitos normativos se presenta como una estrategia necesaria. Esto implica, además, abordar las limitaciones internas de la institución, como la falta de preparación y financiamiento, así como la necesidad

de fortalecer la infraestructura y el personal. Al adoptar estas medidas, se busca optimizar la calidad de la atención médica y garantizar que los usuarios reciban servicios de manera oportuna y eficiente (Martínez, 2019).

Según Monje et al, (2015) indicó en los últimos años, se ha observado un aumento significativo en la importancia del servicio de farmacia. Los farmacéuticos hospitalarios que asumen la responsabilidad de estos pacientes desempeñan un papel fundamental y de gran influencia tanto en la gestión de los pacientes como en la administración de sus medicamentos. La consecución de resultados exitosos está intrínsecamente ligada a la calidad de la atención farmacéutica brindada al paciente, así como al seguimiento del tratamiento farmacológico (TFS) llevado a cabo por estos profesionales. La atención farmacéutica abarca varios aspectos esenciales, entre los cuales se incluye la identificación de problemas relacionados con los medicamentos (PRM) y la detección, prevención y gestión de efectos negativos relacionados con la necesidad, eficacia y seguridad de los medicamentos. Un deber crucial del farmacéutico es fomentar la participación activa del paciente en todos los aspectos de la atención farmacéutica. Esto implica no solo la identificación de las necesidades relacionadas con la medicación, sino también el desarrollo de una relación de confianza basada en la eficacia y la empatía.

Además de estas responsabilidades, el farmacéutico también se compromete a ayudar a los pacientes a expresar sus preocupaciones y necesidades relacionadas con los medicamentos, promoviendo así una comunicación abierta y efectiva. La construcción de una relación sólida y de confianza con los pacientes se establece como un elemento crucial para garantizar una atención farmacéutica eficiente y centrada en las necesidades individuales de cada paciente. (Monje et al, 2015)

Justificación de la investigación

Desde una perspectiva teórica, se sustenta la relevancia de la investigación, ya que se busca ampliar el conocimiento en el ámbito de establecimientos farmacéuticos con respecto a la percepción de la satisfacción del usuario. Este enfoque es crucial, ya que, hasta ahora, la satisfacción del usuario no ha sido considerada un aspecto

primordial en las estrategias de mejora de la salud de la población. Abordar este vacío de conocimiento puede tener implicaciones significativas para optimizar la calidad de los servicios farmacéuticos y, en última instancia, contribuir al bienestar general de la comunidad.

Desde una perspectiva metodológica, el estudio se posiciona como sólido, ya que las técnicas de investigación empleadas para alcanzar los objetivos establecidos se llevaron a cabo utilizando herramientas confiables y validadas. Además, los resultados obtenidos se utilizaron de manera objetiva para respaldar las interpretaciones pertinentes. Este enfoque riguroso fortalece la validez y la confiabilidad de los hallazgos, ofreciendo una base sólida para comprender la percepción de la satisfacción del usuario en establecimientos farmacéuticos.

Desde una perspectiva social, la justificación radica en que mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios constituye un primer paso fundamental para abordar posibles deficiencias en la gestión de la farmacia. Al fortalecer los aspectos positivos y mitigar las debilidades identificadas, se crea un ambiente propicio para que los trabajadores de la farmacia ofrezcan un servicio de calidad. Esto, a su vez, se traduce en una mejora sostenida en los niveles de satisfacción de los usuarios, generando recomendaciones positivas y atrayendo a nuevos clientes. En última instancia, este ciclo virtuoso puede tener un impacto positivo tanto en la percepción pública de la farmacia como en el éxito a largo plazo del establecimiento.

Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p>Satisfacción del usuario externo. La satisfacción del cliente es la consecuencia última de la atención global recibida por un cliente, y al igual que cualquier resultado, se ve afectada por diversos factores que se distribuyen a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio en el cual intervienen los profesionales. (Martínez y Pino, 2020)</p>	Fiabilidad	Atención y orientación	Ordinal
		Horario establecido	
		Orden de llegada	
		Historia clínica disponible	
		Existencia de medicamentos	
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	
		Tiempo de espera	
		Solución inmediata a su problema	
		Personal prioriza atenderlo	
	Seguridad	Privacidad	
		Revisión exhaustiva de la receta para atenderlo	
		Tiempo para responder sus dudas	
		Personal confiable	
	Empatía	Trato amable y respetuoso	
		Preocupación del personal	
		Personal con información actualizada	
Capacidad del personal para respetar las ideas del usuario			
Personal comprende su estado emocional			
Tangibilidad	Señalización adecuada para ubicar el Servicio		
	Personal con uniforme		
	Ambiente adecuado		
	Ambiente consulta farmacológica		

Hipótesis

Por tratarse de un estudio no experimental descriptivo de una sola variable, no se ha establecido una hipótesis respectiva.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel, del Distrito El Porvenir 2022.

Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.
2. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.
3. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.
4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.
5. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es básica, ya que su importancia radica en la mejora de la comprensión del fenómeno objeto de estudio. Este aspecto no solo proporciona una visión más profunda y completa del tema en cuestión, sino que también sirve como catalizador para la investigación adicional. Al profundizar en el conocimiento, se abren nuevas oportunidades para la exploración y el descubrimiento de aspectos aún no comprendidos completamente. Además, esta comprensión mejorada no solo beneficia a la comunidad académica, sino que también tiene un impacto positivo en la sociedad en general, al generar conocimientos valiosos que pueden aplicarse para abordar desafíos, mejorar prácticas y contribuir al bienestar colectivo (Rodríguez, 2020, s/p).

Diseño de investigación

Es descriptivo porque se describen los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información (ficha de recolección y del cuestionario). Es decir, el estudio no busca una relación entre causa –efecto. Según Hernández et. Al. (2014) porque se va a medir y recoger los datos de manera independiente o conjunta sobre las variables estudiadas y es transversal porque según Hernández et al. (2014) debido a que los datos recopilados se analizarán en un periodo de tiempo determinado y es Prospectivo porque según el tipo de estudio según Hernández et al. (2014) define prospectivo como el estudio donde los datos se recolectan a medida que se va suscitando y siguiendo a un grupo de individuos que son semejantes en relación al estudio.

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

M: Grupo de estudio compuesto por los usuarios atendidos

X1: Observación del grupo de estudio respecto a la satisfacción del usuario.

b) Población, muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de individuos, maquinas, mediciones, juicios u observaciones que el investigador requiere para poder estudiar algún fenómeno (Arias, et al., 2016). Todos los usuarios que acuden a la farmacia del Hospital Santa Isabel que aproximadamente se tienen unas 80 atenciones diarias, teniendo una población atendida mensualmente de 2400 usuarios.

Criterios de inclusión

- Todos los usuarios mayores de edad que tengan o no Sistema Integral de Salud (SIS).

Criterios de exclusión

- Usuarios menores de edad
- Usuarios internos.
- Usuarios que no desean participar del estudio.

Muestra.

Respecto a la muestra, referido al subgrupo de elementos extraídos de la población, quienes presentan características comunes y serán los participantes para el desarrollo de los instrumentos (Baena, 2017). Para determinar la muestra a estudiar se realizó de la siguiente manera:

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

n= Tamaño de la muestra

Z_{α} = Nivel de confianza

p= proporción de la población con la característica deseada

q= proporción de la población sin la característica deseada

e= Nivel de error

N= tamaño poblacional = 2400

Ajuste de la Muestra

N= POBLACIÓN

n= muestra

Aplicando la fórmula muestral se obtuvo que n = 331 usuarios

$$\frac{n}{1 + n/N} = \frac{331}{1.13803015} = 291$$

Por conveniencia se realizó un ajuste de muestra, obteniendo una nueva muestra de 291 usuarios, dado que muchas veces los usuarios o pacientes se niegan a participar de encuestas.

Técnica de muestreo:

Según la clasificación propuesta por Kinneer y Taylor (1998), el proceso de muestreo se categoriza en dos enfoques fundamentales: el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico. En el muestreo probabilístico, cada individuo dentro de la población tiene igual probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra. Este método se basa en principios estadísticos que aseguran una representación más equitativa y aleatoria de la población total, permitiendo generalizaciones más precisas a partir de los resultados obtenidos. Contrastando con esta metodología, el muestreo no probabilístico se caracteriza por no asignar igual probabilidad a cada elemento de la población para ser incluido en la muestra. En lugar de depender de una selección aleatoria, este enfoque se apoya en criterios específicos, como la conveniencia o la accesibilidad de los individuos, lo que puede resultar en una muestra que no sea completamente representativa de la población total.

Es crucial entender estas diferencias, ya que la elección del método de muestreo puede tener un impacto significativo en la validez y la generalización de los resultados obtenidos en una investigación. La elección entre muestreo probabilístico y no probabilístico dependerá de la naturaleza del estudio, los recursos disponibles y los objetivos específicos de la investigación.

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

El estudio desarrollará la técnica de la encuesta, la cual se basa en la interrogación directa de participantes conocidos como encuestados, con el objetivo de recopilar información clara respecto a las variables. A su vez será necesaria la técnica de la observación, apelando a la competencia visual del investigador para el conocimiento de la información (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018). Se utilizó como técnica, a la encuesta SERVQUAL modificada, pues permitió obtener la opinión de los usuarios en base al nivel de satisfacción por el servicio que ofrece la farmacia en estudio.

Instrumentos

El instrumento respectivo es el cuestionario: que se conformó por preguntas escala de Likert y está debidamente validado por la teoría.

d) Confiabilidad y validez del instrumento

La confiabilidad se relaciona por la similitud de los resultados que se obtienen cuando se aplica el instrumento a la población en estudio (Hernández, et al., 2014). Asimismo, Oviedo y Campo (2005), establecieron que la confiabilidad y seguridad del instrumento, está relacionado con la aceptación de los resultados según la fiabilidad del instrumento. El instrumento fue validado por juicio de expertos y con validez de contenido. Además, dicho instrumento ha sido adaptado al modelo de Huamán (2017) y Ministerio de Salud (2012), quien midió el grado de satisfacción en una farmacia. Utilizando el Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.823, lo que significa que el instrumento es adecuado y veraz para ser aplicado. (Anexo 3)

e) Procesamiento y análisis de la información

El proceso de análisis estadístico dentro de una investigación, juega un papel fundamental (Valderrama, 2015). Se utilizó el programa de Excel, pues se diseñaron

tablas y gráficos para un mejor entendimiento. Asimismo, se interpretó cada table de acuerdo a los niveles de las preguntas.

Se utilizó también el programa SPSS Stastics (2019), lo que ha permitido determinar la confiabilidad del instrumento.

8 Resultados

Resultados sobre las características sociodemográficas

Tabla 1

Características sociodemográficas de los usuarios externos encuestados

Factor	N	%
Edad		
25-35 años	34	12.0
36-46 años	70	24.0
47- 57	102	35.0
Más de 57 años	85	29.0
Total	291	100.0
Sexo		
Femenino	190	65.0
Masculino	101	35.0
Total	291	100.0
Grado de instrucción		
Analfabeto	0	0.0
Primaria	27	9.0
Secundaria	109	37.0
Superior Técnico	113	39.0
Superior Universitario	42	14.0
Total	291	100.0
Seguro		
SIS	291	100.0
SOAT	0	0.0
Ninguno	0	0.0
Otro	0	0.0
Total	291	100.0

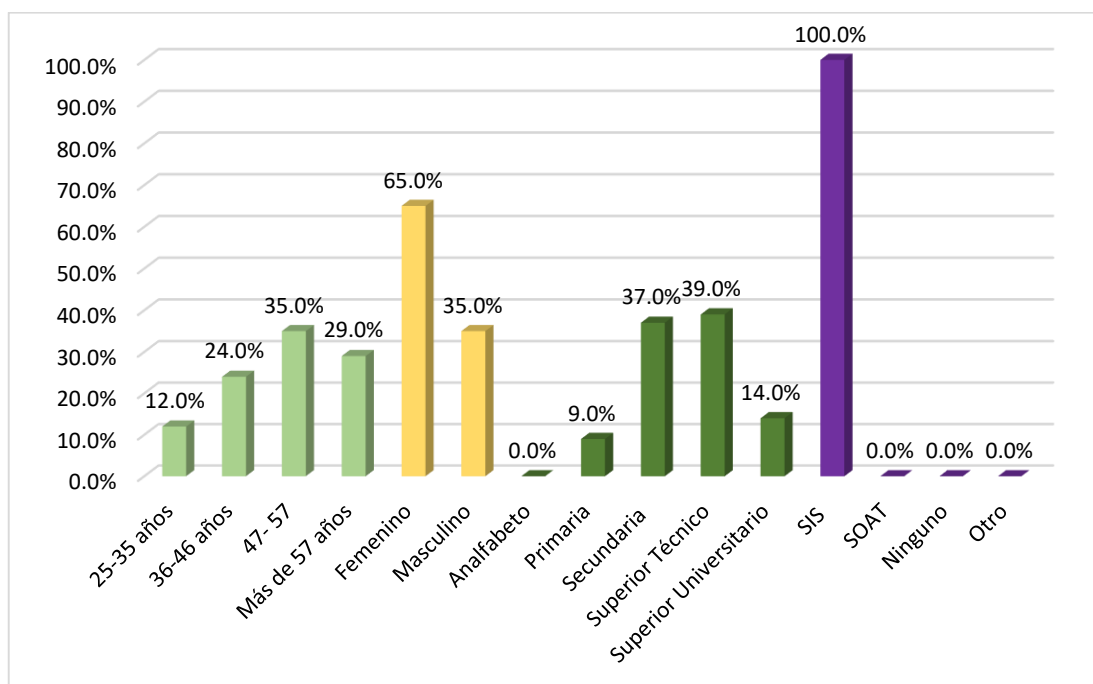


Figura 1. Características sociodemográficas de los usuarios externos encuestados

Según los datos presentados en la tabla y la figura 1, se puede observar que el 36% de los participantes en la encuesta se encuentra en el rango de edad aproximado de 25 a 46 años, mientras que el 64% tiene más de 47 años. En cuanto a la distribución por género, el 65% de los encuestados son mujeres, y el 35% son hombres. En relación con el nivel educativo de los usuarios encuestados, se destaca que el 39% posee estudios superiores técnicos, el 37% ha completado la educación secundaria, el 14% ha alcanzado un nivel de educación superior, y un 9% tiene estudios primarios. Es importante resaltar la diversidad educativa de la muestra, lo que brinda una visión completa de la población encuestada.

Todos los participantes de la encuesta tienen como seguro de salud al Seguro Integral de Salud (SIS), y no cuentan con otros tipos de seguros. Este aspecto puede influir en la percepción y experiencia de los usuarios en el sistema de salud, ya que el tipo de seguro puede impactar en el acceso a servicios médicos y en la calidad de la atención recibida. El análisis detallado de estos datos demográficos proporciona una comprensión más completa y detallada del perfil de los usuarios participantes en la encuesta, lo cual es fundamental para interpretar los resultados y las conclusiones obtenidas en el estudio.

Resultados sobre los niveles de satisfacción

Tabla 2

Nivel de satisfacción frente a la fiabilidad de la farmacia

Niveles	N°	%
Muy alta	3	1
Alta	288	99
Regular	0	0
Baja	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre-2022

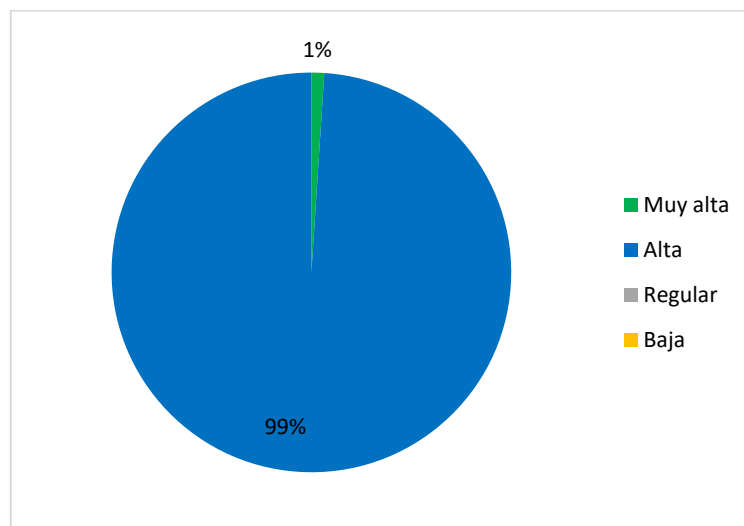


Figura 2. Nivel de satisfacción frente a la fiabilidad de la farmacia

De acuerdo a la tabla y figura 2, el 99% de los usuarios encuestados muestran un nivel de satisfacción alto frente a la fiabilidad de la farmacia en estudio, lo que significa que confían en el servicio que les ofrece.

Tabla 3

Nivel de satisfacción frente a la capacidad de respuesta

Niveles	N°	%
Muy alta	287	99
Alta	4	1
Regular	0	0
Baja	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre-2022

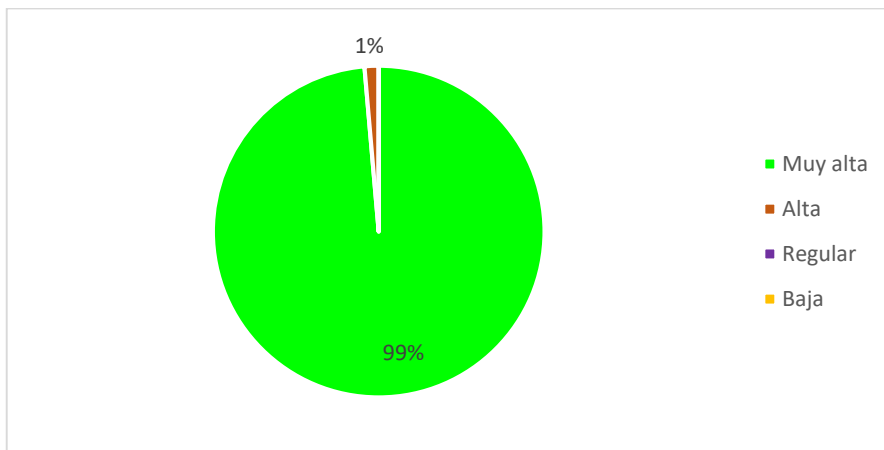


Figura 3. Nivel de satisfacción frente a la capacidad de respuesta

Según la tabla y figura 3, el 99% de los usuarios encuestados aseguran tener un nivel de satisfacción muy alto frente a la capacidad de respuesta que ofrece la farmacia.

Tabla 4

Nivel de satisfacción frente a la seguridad que ofrece la farmacia

Niveles	N°	%
Muy alta	291	100
Alta	0	0
Regular	0	0
Baja	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre-2022

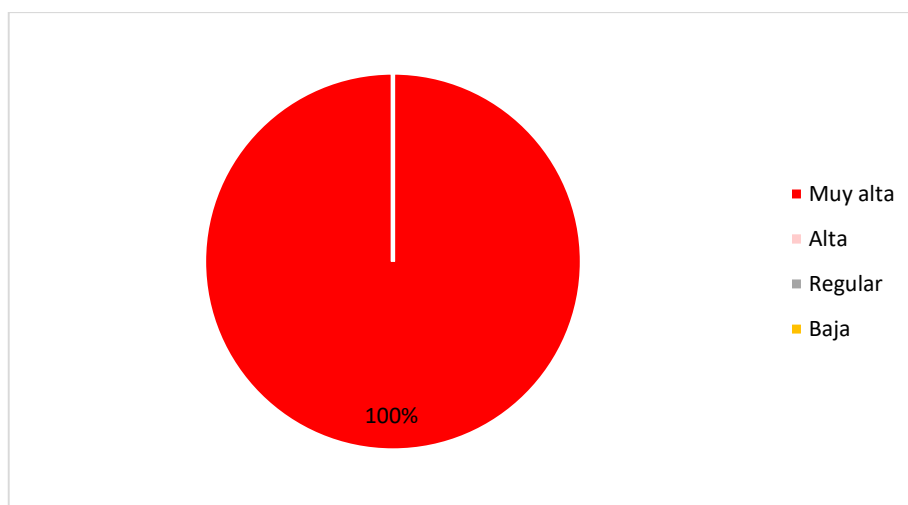


Figura 4. Nivel de satisfacción frente a la seguridad que ofrece la farmacia

De acuerdo con los datos presentados en la tabla y la figura 4, se evidencia que la totalidad de los participantes en la encuesta manifiesta un nivel de satisfacción significativamente elevado en relación con la seguridad que la farmacia exhibe tanto en la atención brindada como en los productos ofrecidos. Este hallazgo sugiere que los usuarios, en su conjunto, perciben de manera altamente positiva los estándares de seguridad implementados por la farmacia en todos los aspectos de su servicio, incluyendo tanto la atención proporcionada por el personal como la calidad y fiabilidad de los productos disponibles. Esta alta satisfacción en el aspecto de seguridad puede indicar que los usuarios confían en la farmacia como un entorno seguro y confiable para satisfacer sus necesidades de salud y adquisición de medicamentos. Además, podría reflejar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas por la farmacia, generando un ambiente propicio para la atención de calidad y la oferta de productos confiables.

Tabla 5

Nivel de satisfacción frente a la empatía que ofrece a la farmacia

Niveles	N°	%
Muy alta	13	4
Alta	278	96
Regular	0	0
Baja	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre-2022

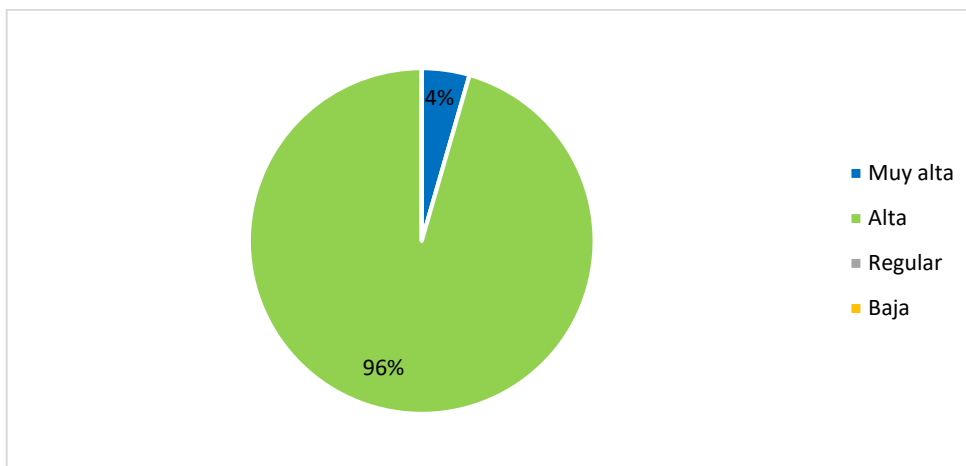


Figura 5. Nivel de satisfacción frente a la empatía que ofrece a la farmacia

De acuerdo a la tabla y figura 5, el 96% de los usuarios externos encuestados, muestran un nivel alto de satisfacción y el 4% un nivel muy alto sobre la empatía que muestran los trabajadores de la farmacia frente al servicio que ofrecen en la farmacia.

Tabla 6

Nivel de satisfacción frente a la tangibilidad que ofrece a la farmacia

Niveles	N°	%
Muy alta	290	100
Alta	1	0
Regular	0	0
Baja	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre-2022

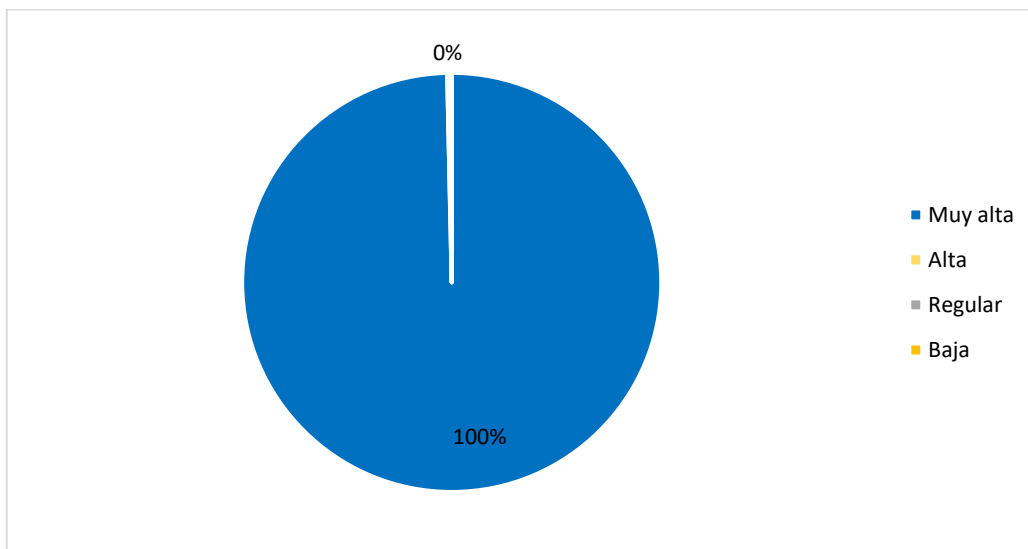


Figura 6. Nivel de satisfacción frente a la tangibilidad que ofrece a la farmacia

Según la tabla y figura 6, la totalidad de los usuarios muestran un nivel de satisfacción muy alto con la tangibilidad que ofrece la farmacia, lo que indica que ofrece una buena imagen y apariencia frente a los usuarios.

Tabla 7

Nivel de satisfacción de los usuarios externos encuestados

Niveles	N°	%
Muy alta	263	90
Alta	28	10
Regular	0	0
Baja	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuestas Setiembre-2022

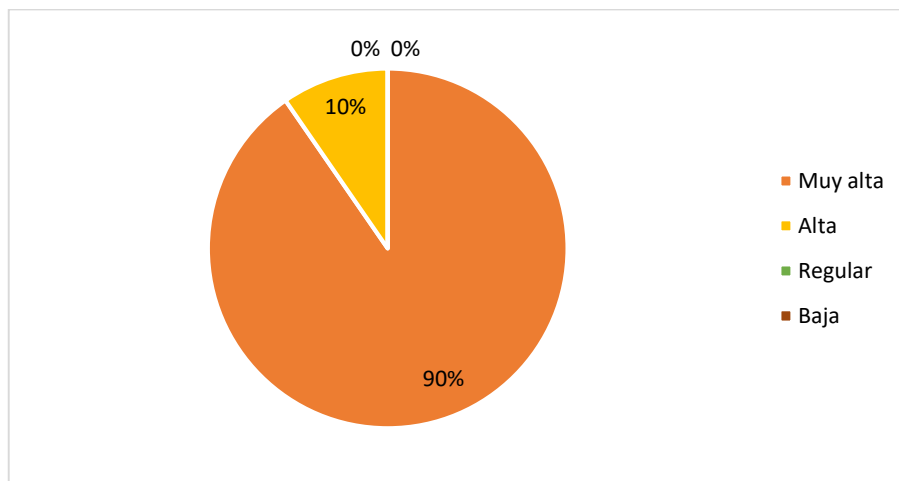


Figura 7. Nivel de satisfacción de los usuarios externos encuestados

De acuerdo a la tabla y figura 3, el 90% de los usuarios muestran un nivel de satisfacción muy alto de satisfacción en base al servicio y atención que ofrece la farmacia, y un 10% lo califica como alta.

9 Análisis y discusión

Respecto al objetivo general del presente trabajo, los datos recopilados y presentados en la tabla y la figura 7 revelan que el 90% de los usuarios expresan un nivel de satisfacción muy alto, mientras que el 10% manifiesta un nivel alto. Estos resultados sugieren de manera significativa que la gran mayoría de los usuarios percibe la atención en la farmacia como altamente satisfactoria, indicando que el servicio proporcionado es adecuado y respetuoso.

Este alto nivel de satisfacción se traduce en la percepción positiva de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio y la disponibilidad de los medicamentos necesarios. La conclusión extraída de estos resultados es que los usuarios experimentan una atención que satisface sus expectativas y necesidades, lo que contribuye a la percepción positiva de la farmacia en términos de eficacia y eficiencia.

Es interesante observar que estos hallazgos difieren de los resultados obtenidos en el estudio de Alcívar (2019), donde se concluyó que la mayoría de los usuarios expresaban un nivel de satisfacción a un nivel regular en relación con los servicios farmacéuticos ofrecidos. Esta discrepancia puede atribuirse a variaciones en los contextos y enfoques metodológicos de los estudios, lo que resalta la importancia de considerar diversos factores al interpretar las diferencias en los resultados entre investigaciones.

En relación con la evaluación del nivel de satisfacción en cuanto a la fiabilidad percibida por los usuarios externos de la muestra del estudio, los datos presentados en la tabla y la figura 2 indican de manera concluyente que la gran mayoría de los usuarios, un 99%, experimentan un nivel alto de satisfacción en relación con la fiabilidad del servicio. Esta alta satisfacción se manifiesta en la percepción positiva de los usuarios en varios aspectos, como el respeto al orden de atención, la capacidad del personal para proporcionar explicaciones claras cuando son consultados, así como la disponibilidad de los medicamentos requeridos. Estos resultados subrayan que, según la percepción de los usuarios, la farmacia del Hospital Santa Isabel ha demostrado ser

confiable y consistente en el manejo de los procesos de atención. Los usuarios valoran la eficacia y la coherencia en el servicio, lo que contribuye a un alto nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad.

Este análisis proporciona una comprensión detallada de cómo los usuarios perciben la fiabilidad de la farmacia, y la alta tasa de satisfacción sugiere que los aspectos evaluados están alineados con las expectativas de los usuarios. Estos resultados positivos pueden ser indicativos de prácticas efectivas implementadas en la farmacia para garantizar la fiabilidad y consistencia en la atención a los usuarios.

En base al objetivo, en el que se evalúa el nivel de satisfacción en relación a la capacidad de respuesta percibida por los participantes del estudio; de la tabla y figura 3, se ha encontrado que los usuarios muestran un nivel muy alto de satisfacción (99%), sobre la capacidad de respuesta que tiene la farmacia ante el servicio que ofrece, pues señalan que el personal atiende de manera oportuna y rápida, no se demoran mucho en la atención ante posibles problemas o dudas, por lo que el personal prioriza al usuario.

Considerando el objetivo, donde se estudia la relación existente entre el nivel de satisfacción y la seguridad por los pacientes participantes del estudio; de la tabla y figura 4, encontrándose que usuarios muestran un nivel muy alto de satisfacción (100%), se encontró que el personal respeta la privacidad del usuario, pone atención al usuario y a las recetas que llevan, así como contestan las preguntas necesarias que son formuladas, lo que hace inspirar confianza en el personal mostrando un nivel alto de satisfacción sobre la seguridad.

En cuanto al objetivo que se propuso evaluar el nivel de satisfacción en relación con la empatía percibida por los pacientes que forman parte de la muestra, los resultados presentados en la tabla y la figura 5 revelan que un notable 96% de los usuarios expresan un nivel alto de satisfacción en este aspecto. Este alto nivel de satisfacción sugiere que, según la percepción de los pacientes, el personal de la farmacia muestra un trato amable, evidencia un interés genuino en resolver problemas, proporciona explicaciones comprensibles sobre los medicamentos y demuestra comprensión respecto al estado emocional de los usuarios la mayoría de ellos

experimentan un alto grado de satisfacción debido a la percepción de empatía y atención personalizada que reciben por parte del personal de la farmacia. La amabilidad, el interés mostrado, la claridad en las explicaciones y la comprensión emocional contribuyen de manera significativa a este elevado nivel de satisfacción.

Estos resultados destacan la importancia de la empatía en el servicio farmacéutico y sugieren que la farmacia del Hospital Santa Isabel ha logrado establecer una conexión efectiva con los usuarios, generando un ambiente que fomenta la satisfacción a través de la atención centrada en el paciente. La atención y comprensión emocional del personal contribuyen a una experiencia positiva para los usuarios, lo que puede tener implicaciones significativas en la percepción general de la calidad de servicio en la farmacia.

En relación al objetivo, *determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los pacientes participantes del trabajo*; de la tabla y figura 6, se halló el nivel de satisfacción es muy alto (100%), sobre la imagen que proyecta la farmacia, así como la presencia del personal, pues señalan que se hace uso adecuado de la señalización en el establecimiento, además de mostrar los ambientes limpios y cómodos.

Los resultados sobre las dimensiones de la satisfacción, coinciden con el estudio de Chávez (2020), quien concluyó que los usuarios han calificado de bueno tanto a la fiabilidad como a la capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y tangibilidad, lo que indica que se muestra satisfechos con el servicio de la farmacia. Sin embargo difieren del estudio de Polo (2019), quien en su estudio determino que todos los usuarios muestran un nivel regular de satisfacción frente a la confiabilidad, seguridad, y tangibilidad.

10 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. El nivel de satisfacción de los usuarios es muy alto y alto sobre el servicio que ofrece la farmacia, lo que significa que se tiene contentos y motivados con comprar en dicho establecimiento por el servicio de calidad.
2. La fiabilidad que muestra la farmacia, es buena, por ello los usuarios muestran un nivel de satisfacción alto, dado que señalan que se atiende en horarios programados, hay respeto en la atención, y se encuentra los medicamentos que se requiere.
3. La capacidad de respuesta ha generado que los usuarios muestren un nivel de satisfacción muy alto, dado que el personal muestra una atención oportuna y rápida, soluciona los problemas que se presentan y priorizan al usuario.
4. La seguridad que tiene la farmacia ante la atención es positiva, pues el personal brinda una atención inmediata, respeta la privacidad de los usuarios, resuelve dudas e inspira confianza para ser atendidos. Es por ello que el nivel de satisfacción que muestran es alto.
5. Sobre la empatía, se ha obtenido que, el personal es amable en el trato, muestran respeto, muestran interés en la solución de los problemas, escuchan sugerencias y opiniones, así como son capaces de comprender el estado emocional de los mismos, mostrando un nivel alto de satisfacción.
6. La presencia física e imagen que muestra el personal y la farmacia en si es positiva, dado que el personal se viste adecuadamente y la farmacia presenta señalización, letreros y buenos precios y medicamentos, por lo que el nivel de satisfacción de los usuarios es alta.

Recomendaciones

1. La administración y las direcciones técnicas de las farmacias y boticas deben de asegurarse que sus pacientes salgan del establecimiento con los medicamentos y servicios que han ido a solicitar, sin ningún tipo de equivocación, para lograr este objetivo se deberían utilizar las herramientas informáticas de control.
2. El personal farmacéutico debe ser capacitado sobre las habilidades comunicativas y blandas, pues comprender a los usuarios es la clave para seguir adelante, además de lograr fidelizarlos y así puedan seguir adquiriendo los productos.

11 Referencias bibliográficas

- Alcívar, S. A. (2019). *Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el Hospital General Guasmo Sur* [Tesis para maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13952/1/t-ucsg-pos-mgss-216.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. N., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), p.202. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3° ed. México: Mcgrawhill
- Chávez , L. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, L. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Abancay, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33848/chavez_il.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J., y Taipe, M. (2019). *Satisfacción de los pacientes-clientes de la farmacia del Hospital de Pichanakari relacionado con la calidad de servicio, setiembre-noviembre 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes,

Huancayo]

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ed. Mc. Graw Hill.

Kinney, C y Taylor, R. (1998). *Investigación de mercados*. México. Mc. Graaw Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing (13° ed.)* Editorial ADDISON-WESLEY

Martínez, R. (2019). *Gestión del servicio humanizado en salud (2° ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U

Martínez J, Pino R. (2020). *Manual práctico de enfermería comunitaria (2° ed.)* Editorial, Elsevier

Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Monje, P., Borrego, Y., Robustillo, M., Jiménez, R., Almeida, C.V., & Morillo, R. A. (2015). Diseño y validación de una encuesta de satisfacción con la atención farmacéutica recibida en las consultas de farmacia hospitalaria. *Farmacia Hospitalaria*, 39(3), 152-156. <https://dx.doi.org/10.7399/fh.2015.39.3.8366>

Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis (5ª ed.)*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Oviedo, H. C. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Pablo, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio* Málaga: IC Editorial

Polo, F. (2019). *La calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48588>

Rodríguez, Daniela. (17 de septiembre de 2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-basica/>.

Rodríguez, Á. E. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>

12 Agradecimiento

Con toda mi gratitud dedico mi tesis a mis padres porque siempre han estado ahí apoyándome en todos los ámbitos de mi vida y así ser útil a la sociedad.

A mis hijitas Xiomara, Yamileth y Esther por ser mi fuente de motivación e inspiración para lograr mis metas y objetivos trazados.

A mi esposo Santos, tu ayuda a sido fundamental has estado conmigo hasta en los peores momentos animándome a no desistir.

A mi hermano Santos, porque sin ti quizás no hubiera acabado la carrera, no pensé recibir tanto de ti, eres el mejor, gracias por todo el apoyo y ser un ejemplo de superación,

13 Anexos

Anexo 1

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



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

El Porvenir, 11 de Agosto del 2022

OFICIO N° 0477-2022-GRLL-GGR/GS/UTES T.E/MREP/HOSP.SANTA ISABEL

Srta.

Delia Roxana Quezada Castillo

Ciudad.-

ASUNTO : *Autorización para Proyecto de Investigación*

Hospital Santa Isabel El Porvenir

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a Usted para saludarle cordialmente y a la vez para hacer de su conocimiento que esta Dirección le autoriza para que realice el proyecto de investigación titulado: " Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del Hospital Santa Isabel del distrito de El Porvenir 2022", debiendo alcanzar un ejemplar de la tesis producto del estudio de investigación en nuestra Institución.

Es propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Guillermo Rosales Mantilla
DIRECTOR HOSPITAL SANTA ISABEL

GRM/fepI
C.c. : - Archivo
Folios 01

"Creciendo Juntos en Libertad"

Gabriel Aguilar N° 1605 El Porvenir, Teléfono: 044- 319583, correo institucional: hdsc@libertad.gob.pe

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL VISTA
ALEGRE DEL DISTRITO DE VÍCTOR LARCO**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su nivel de satisfacción con la atención recibida por la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)..... Acompañante.....	<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td></tr> </table>	1	2			
1							
2							
2. Edad del encuestado en años							
3. Sexo	Masculino..... Femenino.....	<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td></tr> </table>	1	2			
1							
2							
4. Nivel de estudio	Analfabeto Primaria..... Secundaria Superior Técnico..... Superior Universitario	<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1							
2							
3							
4							
5							
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS SOAT..... Ninguno..... Otro	<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td></tr> </table>	1	2	3	4	
1							
2							
3							
4							

Califique según LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención recibida por la farmacia en estudio. Utilice una escala numérica del 1 al 7.
 Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
	FIABILIDAD							
6	¿El personal de farmacia le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre la receta médica?							
7	¿La farmacia atiende en el horario programado?							
8	¿En la farmacia se atiende respetando la programación y el orden de llegada?							
9	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
10	¿Usted encontró los medicamentos que le recetaron?							

	CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	¿La atención por parte del personal de farmacia fue rápida?								
12	¿Cuál es el tiempo que se demoran en promedio para atender a los usuarios?								
13	¿Se brinda atención inmediata ante un posible problema o dificultad que se presenta?								
14	¿La atención en farmacia es priorizada por el personal?								
	SEGURIDAD								
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en la farmacia?								
16	¿El personal de la farmacia revisa de manera minuciosa la receta médica?								
17	¿El personal de la farmacia le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?								
18	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?								
	EMPATÍA								
19	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
20	¿El personal de la farmacia que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
21	¿Usted recibe información adicional sobre los medicamentos recetados?								
22	¿El personal de la farmacia muestra capacidad para respetar las sugerencias u opiniones que brinda?								
23	¿El personal de la farmacia comprende su estado emocional cuando es atendido?								
	ASPECTO TANGIBLE								
24	¿Los carteles, letreros y flechas (señalización) le parecen adecuados para orientar a los pacientes a la farmacia?								
25	¿El personal de la farmacia utiliza la vestimenta adecuada para la atención?								
26	¿La farmacia cuenta con un ambiente adecuado para el expendio de los medicamentos?								
27	¿La farmacia muestra sus ambientes limpios y cómodos?								

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: María Elizabeth Vásquez Sánchez. N° Experto: 3. Grado Académico: Magister
Fecha: 01 Agosto 2022

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


.....
M. Elizabeth Vásquez Sánchez
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. 22007
**MARÍA ELIZABETH VÁSQUEZ
SÁNCHEZ**
DNI N.º 48058104

**Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del hospital
Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Ilquimiche Salvador Fany Elizabeth . N° Experto: 1. Grado Académico: Magister

Fecha: 01 Agosto 2022

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____



ILQUIMICHE SALVADOR FANY
ELIZABETH
DNI N.º 40695757

**Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del hospital
Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Luzgardo Cortez de la Cruz. N° Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 01 Agosto 2022

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


LUZGARDO CORTÉZ DE LA CRUZ
DNI N.º 40636060

Dr. Luzgardo Cortez De la Cruz
QUÍMICO FARMACEÚTICO
C. O. F. P. 16977

Reporte de Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.823	22

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variable	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022?</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel, del Distrito El Porvenir 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.</p>	<p>No se planteó hipótesis, por ser un estudio descriptivo</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, transversal descriptiva</p> <p>Población y Muestra: La población se conformó por 2400 usuarios, siendo la muestra de 291 usuarios</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: Se utilizó como técnica a la encuesta, siendo el</p>

		<p>2. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.</p> <p>3. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.</p>		<p>instrumento respectivo, el cuestionario</p>
--	--	---	--	--

		5. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios externos que son atendidos en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.		
--	--	---	--	--

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022

BACHILLER:

Quezada Castillo, Delia Roxana

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Yo (Nombres y Apellidos)

con DNI..... con domicilio en.....

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación aportando mi información a través de la encuesta que se me realizará, he sido informada en forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio asimismo indicar que mi participación es VOLUNTARIA; además, confío en que la investigación se utilizará adecuadamente, asegurándome la COMPLETA confidencialidad.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

TRUJILLO,....de.....del 2022

Anexo 6

Base de datos del cuestionario de satisfacción del usuario

	E	S	Estudio	Seguro	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	C_6	C_7	C_8	C_9	S_10	S_11	S_12	S_13	E_14	E_15	E_16	E_17	E_18	T_19	T_20	T_21	T_22
1	49	1	2	1	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7
2	26	2	3	1	7	6	5	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	6	6	7	6	7
3	29	2	2	1	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7
4	26	2	3	1	7	6	5	5	6	5	5	6	7	7	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6
5	29	2	4	1	5	5	6	6	6	7	6	6	5	5	6	6	5	7	6	6	6	7	6	7	7	6
6	39	1	3	1	7	6	5	6	6	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6
7	25	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	5	6	7	6	7	7	7
8	30	2	3	1	6	5	6	5	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6
9	30	2	3	1	7	6	5	6	6	5	5	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7
10	26	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7
11	29	2	3	1	6	5	5	6	7	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7
12	42	1	4	1	5	6	6	5	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7
13	41	2	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6
14	26	2	3	1	7	6	6	5	5	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	6
15	40	1	4	1	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6
16	39	2	4	1	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7
17	42	1	3	1	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7
18	38	2	4	1	7	6	6	5	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7
19	30	2	4	1	6	6	6	5	6	7	5	6	7	6	6	6	5	7	6	5	5	6	6	7	5	7
20	50	2	5	1	7	5	5	6	5	6	5	6	7	6	5	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7
21	29	1	3	1	6	6	6	6	6	6	5	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	5	7
22	30	1	2	1	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	5	7	6	7	7	7	7	7
23	42	1	3	1	6	5	5	5	6	7	5	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7

24	30	1	3	1	7	5	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7
25	31	1	3	1	6	6	6	5	5	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6
26	50	1	5	1	6	5	5	6	6	6	5	6	7	5	6	5	6	5	6	6	6	7	5	7	5	5
27	52	1	5	1	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	5	6	6	6	7	5	7
28	54	1	3	1	7	6	6	6	5	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7
29	35	1	4	1	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	7	6	6	5	6	6	7	6	5	6	7	5
30	38	1	4	1	7	6	6	6	6	7	5	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6
31	41	1	4	1	7	7	6	6	6	6	5	6	6	7	5	7	5	7	6	6	6	7	6	7	7	7
32	52	1	5	1	7	6	6	5	5	5	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
33	36	1	4	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7
34	27	1	3	1	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7
35	25	1	3	1	7	7	7	7	6	5	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7
36	42	1	3	1	7	6	6	6	5	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7
37	31	1	4	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7
38	48	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
39	40	1	2	1	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7
40	55	1	3	1	6	6	6	5	5	7	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
41	30	1	3	1	7	6	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7
42	50	1	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7
43	36	2	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7
44	46	1	4	1	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7
45	32	2	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7
46	40	1	4	1	6	6	5	5	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7
47	30	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7
48	35	1	3	1	6	5	5	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7
49	42	2	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7
50	30	1	4	1	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7
51	50	1	5	1	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	7

52	47	1	4	1	6	5	5	5	5	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7				
53	42	1	4	1	6	6	5	5	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	7			
54	41	1	4	1	6	6	5	5	5	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7			
55	51	1	5	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7			
56	42	1	4	1	7	6	5	5	5	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7			
57	27	1	3	1	7	6	5	5	5	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7			
58	25	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7			
59	31	1	3	1	7	6	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7			
60	26	1	3	1	6	6	5	5	7	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7			
61	32	2	3	1	7	6	6	5	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7		
62	49	2	5	1	6	6	5	5	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7		
63	38	2	4	1	5	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7		
64	55	2	3	1	6	5	6	6	7	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7		
65	35	2	4	1	6	6	6	5	6	7	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7		
66	43	2	2	1	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
67	43	2	5	1	7	6	6	6	7	6	6	6	5	7	7	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
68	32	2	4	1	6	6	6	7	7	6	5	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
69	44	2	3	1	6	5	5	6	5	7	6	6	7	7	6	6	5	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	
70	30	2	3	1	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	7	6	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	5		
71	39	2	4	1	6	6	6	5	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
72	40	2	4	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	5	6	7	6	7	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
73	32	1	4	1	7	6	6	6	6	7	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	5	7	
74	49	1	4	1	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
75	55	1	5	1	7	6	6	6	7	7	5	7	5	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
76	52	1	5	1	7	6	6	6	7	6	5	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
77	31	1	4	1	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	
78	26	1	3	1	6	6	6	5	6	5	5	6	6	7	7	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
79	32	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7

80	27	1	3	1	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6
81	25	1	2	1	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7
82	29	1	3	1	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6
83	47	2	4	1	7	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7
84	34	2	4	1	7	7	6	5	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6
85	42	2	4	1	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	5	6
86	48	2	4	1	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6
87	52	2	3	1	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6
88	54	2	2	1	7	6	6	6	7	5	5	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7
89	43	2	2	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7
90	41	2	2	1	5	6	5	5	6	7	5	6	5	7	7	6	6	6	5	5	6
91	42	2	2	1	5	5	5	4	6	5	5	6	6	7	6	6	7	5	5	6	5
92	39	2	5	1	6	5	5	5	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7
93	32	1	4	1	7	7	6	5	6	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7
94	41	1	5	1	7	7	6	5	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7
95	60	1	3	1	7	6	5	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7
96	50	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7
97	41	1	4	1	7	7	6	5	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7
98	42	1	4	1	7	7	6	5	6	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7
99	40	1	5	1	7	7	6	5	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7
100	33	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7
101	45	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	5	5	5	7	6	7	6
102	42	1	3	1	5	6	5	5	5	5	5	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6
103	40	1	4	1	5	6	5	5	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6
104	43	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7
105	55	1	2	1	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7
106	40	1	4	1	7	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6
107	39	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7

108	42	1	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7
109	38	2	4	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	
110	30	2	4	1	6	6	6	5	6	7	5	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	
111	50	2	5	1	7	6	5	6	5	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	
112	29	1	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	
113	30	1	2	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	
114	42	1	3	1	6	5	5	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	
115	30	1	3	1	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	
116	31	1	3	1	7	6	6	5	5	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	
117	50	1	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
118	52	1	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
119	54	1	3	1	7	6	6	6	5	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	
120	35	1	4	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	
121	38	1	4	1	7	6	6	6	6	7	5	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	
122	41	1	4	1	7	7	6	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	
123	52	1	5	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
124	36	1	4	1	7	6	6	5	5	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	
125	27	1	3	1	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	
126	25	1	3	1	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	
127	42	1	3	1	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	
128	31	1	4	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	
129	48	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
130	40	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	7	5	7	5	
131	55	1	3	1	6	6	6	5	5	5	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	5	7	5	7	
132	30	1	3	1	7	6	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	
133	50	1	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	
134	36	2	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	
135	46	1	4	1	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	5	7	7	

136	32	2	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7
137	40	1	4	1	6	6	5	5	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
138	30	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7
139	35	1	3	1	6	5	5	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
140	42	2	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7
141	30	1	4	1	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	5	6	5	6	6	5	7	7	5	5
142	50	1	5	1	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	7	5	7	7
143	47	1	4	1	6	5	5	5	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7
144	42	1	4	1	6	6	5	5	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7
145	41	1	4	1	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	7	5	7	5	5	5	7	5	7	7
146	51	1	5	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7
147	42	1	4	1	6	6	5	5	5	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	5	7	7
148	27	1	3	1	7	6	5	5	5	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7
149	25	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7
150	31	1	3	1	5	6	5	5	5	5	6	6	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	5	5	7	7
151	26	1	3	1	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6
152	32	2	3	1	7	6	6	5	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7
153	49	2	5	1	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	7	5	7	7
154	38	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7
155	55	2	3	1	6	5	6	6	7	7	5	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7
156	35	2	4	1	6	6	6	5	6	7	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7
157	43	2	2	1	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7
158	43	2	5	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7
159	32	2	4	1	6	6	6	7	7	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7
160	44	2	3	1	6	5	5	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7
161	30	2	3	1	6	6	5	5	6	7	5	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7
162	39	2	4	1	6	6	6	5	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7
163	40	2	4	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	5	6	7	6	7	5	6	7	7	7	7	7

164	32	1	4	1	7	6	6	6	6	7	5	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7
165	49	1	4	1	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7
166	55	1	5	1	7	6	6	6	7	7	5	7	7	7	5	6	7	7	6	6	7	7	7	7
167	52	1	5	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7
168	31	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7
169	26	1	3	1	6	6	6	5	6	7	5	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7
170	32	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7
171	27	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7
172	25	1	2	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7
173	29	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7
174	47	2	4	1	7	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7
175	34	2	4	1	7	7	6	5	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7
176	26	2	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6
177	29	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7
178	39	1	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6
179	25	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7
180	30	2	3	1	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6
181	30	2	3	1	7	6	6	6	6	7	5	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6
182	26	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7
183	29	2	3	1	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7
184	42	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7
185	41	2	2	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6
186	26	2	3	1	7	6	6	6	5	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7
187	40	1	4	1	7	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6
188	39	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7
189	42	1	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7
190	38	2	4	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7
191	30	2	4	1	6	6	6	5	6	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7

192	50	2	5	1	7	6	5	6	5	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7
193	29	1	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7
194	30	1	2	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
195	42	1	3	1	6	5	5	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
196	30	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7
197	31	1	3	1	7	6	6	5	5	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7
198	50	1	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
199	52	1	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
200	54	1	3	1	7	6	6	6	5	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7
201	35	1	4	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7
202	38	1	4	1	7	6	6	6	6	7	5	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6
203	41	1	4	1	7	7	6	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7
204	52	1	5	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6
205	36	1	4	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	7	6	6	5	7	6	6	6	7	7	5	7	7
206	27	1	3	1	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7
207	25	1	3	1	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7
208	42	1	3	1	7	6	6	6	5	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6
209	31	1	4	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7
210	48	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7
211	40	1	2	1	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6
212	55	1	3	1	6	6	6	5	5	7	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
213	30	1	3	1	7	6	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6
214	50	1	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7
215	36	2	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7
216	46	1	4	1	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7
217	32	2	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7
218	40	1	4	1	6	6	5	5	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7
219	30	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7

220	35	1	3	1	6	5	5	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7		
221	42	2	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7		
222	30	1	4	1	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7		
223	50	1	5	1	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	7	5	7	5	
224	47	1	4	1	6	5	5	5	6	6	6	6	7	5	6	6	5	6	7	5	6	6	5	7	5	5
225	42	1	4	1	6	6	5	5	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7
226	41	1	4	1	6	6	5	5	5	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	5	6	6	7	7	7
227	51	1	5	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7
228	42	1	4	1	5	6	5	5	5	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7
229	27	1	3	1	5	6	5	5	5	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
230	25	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7
231	31	1	3	1	5	6	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7
232	26	1	3	1	6	6	5	5	7	5	5	6	5	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7
233	32	2	3	1	7	6	6	5	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7
234	49	2	5	1	6	6	5	5	6	5	5	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7
235	38	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7
236	55	2	3	1	6	5	6	6	5	5	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7
237	35	2	4	1	6	6	6	5	6	7	5	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
238	43	2	2	1	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
239	43	2	5	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7
240	32	2	4	1	6	6	6	7	7	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7
241	44	2	3	1	6	5	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7
242	30	2	3	1	6	6	5	5	6	7	5	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7
243	39	2	4	1	6	6	6	5	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7
244	40	2	4	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	5	6	7	6	7	5	6	7	7	7	7
245	32	1	4	1	7	6	6	6	6	7	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7
246	49	1	4	1	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
247	55	1	5	1	7	6	6	6	7	7	5	7	7	7	5	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7

248	52	1	5	1	7	6	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7
249	31	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7
250	26	1	3	1	5	6	6	5	6	7	5	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7
251	32	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7
252	27	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7
253	25	1	2	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7
254	29	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
255	48	2	4	1	7	7	6	5	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7
256	52	2	3	1	7	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7
257	54	2	2	1	7	6	6	6	7	7	5	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7
258	43	2	2	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7
259	41	2	2	1	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7
260	42	2	2	1	6	5	5	4	6	7	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7
261	39	2	5	1	6	5	5	5	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7
262	32	1	4	1	7	7	6	5	6	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7
263	41	1	5	1	7	7	6	5	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7
264	60	1	3	1	7	6	5	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7
265	50	1	3	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7
266	41	1	4	1	7	7	6	5	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7
267	42	1	4	1	5	6	6	5	6	6	5	6	5	7	6	6	6	6	6	5	6	7	5	7
268	40	1	5	1	7	7	6	5	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7
269	33	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7
270	45	1	3	1	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	5	5	5	7	6	7	6	7	6	7
271	42	1	3	1	7	6	5	5	7	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7
272	40	1	4	1	7	6	5	5	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7
273	43	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7
274	55	1	2	1	5	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7
275	40	1	4	1	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6

276	39	2	4	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7
277	42	1	3	1	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6
278	38	2	4	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	
279	30	2	4	1	6	6	6	5	6	5	5	6	5	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	
280	50	2	5	1	7	6	5	6	5	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	
281	29	1	3	1	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	
282	30	1	2	1	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	5	7	
283	42	1	3	1	6	5	5	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	5	6	6	5	
284	30	1	3	1	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	
285	31	1	3	1	5	6	6	5	5	7	6	6	7	7	6	7	6	6	5	6	5	7	6	7	7	7	
286	50	1	5	1	5	6	5	6	6	7	6	6	7	5	6	5	6	5	6	6	6	5	7	5	5	6	
287	52	1	5	1	7	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	5	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
288	54	1	3	1	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	7	5	5	7	6	5	6	5	5	7	5	7	
289	35	1	4	1	5	6	6	5	5	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	
290	38	1	4	1	5	6	6	6	6	6	5	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	
291	41	1	4	1	7	7	6	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	

Anexo 6

Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor				
QUEZADA CASTILLO DELIA ROXANA		45771155	deliaqcas@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación				
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
3. Grado Académico o Título Profesional ¹				
<input type="checkbox"/>	Bechiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>
			Maestría	<input type="checkbox"/>
			Doctorado	<input type="checkbox"/>
4. Título del Documento de Investigación				
Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022.				
5. Programa Académico				
FARMACIA Y BIOQUIMICA				
6. Tipo de Acceso al Documento				
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>	
			Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) ^(*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	16	01	2024

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2018-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, Inciso 8.2
- Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEG-DEGC (numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI, las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales prestando el servicio de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALICIA.

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 29444, art. 32, núm. 32.3)

Anexo 7

Reporte de Similitud

Satisfacción del usuario externo que es atendido en la farmacia del Hospital Santa Isabel del Distrito El Porvenir, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1%
10	archive.org Fuente de Internet	<1%
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú Trabajo del estudiante	<1%
13	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	www.web.facpya.uanl.mx Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	www.aulamedica.es Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1%
18	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
19	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%

20	vbn.aau.dk Fuente de Internet	<1 %
21	www.mordorintelligence.com Fuente de Internet	<1 %
22	www.prnewswire.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
25	lookformedical.com Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	victor.rivera.org Fuente de Internet	<1 %
28	www.molinahealthcare.com Fuente de Internet	<1 %
29	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1 %
30	www.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

32	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
33	www.arca.fiocruz.br Fuente de Internet	<1%
34	www.ccit.org.co Fuente de Internet	<1%
35	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
36	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 10 words
 Excluir bibliografía Activo