

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



**Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que
acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo –
2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Polo Alvarado, María Marleni

Asesor:

Flores Ballena, Jaime
(Código ORCID:0000-0002-2346-1040)

Nuevo Chimbote – Perú

2022

INDICE DE GENERAL

INDICE DE GENERAL	i
INDICE DE TABLAS	ii
PALABRAS CLAVE	iii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	iv
TÍTULO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	9
RESULTADOS	13
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	35
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	44

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	Edad de los usuarios que se encuestaron	13
TABLA 2	Género de los usuarios que fueron encuestados	14
TABLA 3	Estado civil de los usuarios encuestados	15
TABLA 4	Procedencia de los usuarios encuestados.....	16
TABLA 5	Grado de instrucción de los usuarios que se encuestaron.....	17
TABLA 6	Ocupación de los usuarios que fueron encuestados.....	18
TABLA 7	Nivel de fiabilidad sobre la calidad de atención	19
TABLA 8	Nivel de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención.....	20
TABLA 9	Nivel de seguridad sobre la calidad de atención.....	21
TABLA 10	Nivel de empatía sobre la calidad de atención	22
TABLA 11	Nivel de elementos tangibles sobre la calidad de atención.....	23
TABLA 12	Nivel de calidad de atención hacia los usuarios	24
TABLA 13	Nivel de satisfacción respecto a lo humanístico.....	25
TABLA 14	Nivel de satisfacción sobre lo tecnológico.....	26
TABLA 15	Nivel de satisfacción sobre el entorno	27
TABLA 16	Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados	28
TABLA 17	Relación entre la fiabilidad y satisfacción	29
TABLA 18	Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción	30
TABLA 19	Relación entre la seguridad y satisfacción	31
TABLA 20	Relación entre la empatía y satisfacción	32
TABLA 21	Relación entre los elementos tangibles y satisfacción	33
TABLA 22	Relación entre calidad de servicio y satisfacción.....	34

1 Palabras clave:

Tema	Calidad de servicio y satisfacción en la atención
Especialidad	Salud Pública

Keywords:

Subject	Quality of service and satisfaction in care
Speciality	Public health

Línea de investigación:

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

2 Constancia de originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo - 2022**" del (a) estudiante: **POLO ALVARADO MARIA MARLENI**, identificado(a) con Código N° **1315100155**, 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, 28 de agosto 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

Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo – 2022

4 Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022; la metodología fue aplicada, cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal y no experimental. La muestra estuvo conformada por 351 personas, usando la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento. Entre los resultados encontrados tenemos: los grupos etarios más frecuentes fueron los de 32- 44 años y 45-57 años con un 30% cada uno; el género predominante fue el femenino con 68%; son convivientes (43%), urbano marginal (59%), grado de instrucción secundaria (61%) y el 70% son trabajadores dependientes. La calidad de atención fue regular evidenciándose que un 50%; el 64% se sienten poco satisfechos; concluyendo que: La relación calidad servicio y satisfacción fue positiva y significativa ($Rho=0.785$; $p=0.00$).

Palabras clave: servicio de atención, satisfacción, seguridad y confiabilidad

5 Abstract

The present investigation had as objective to determine the relationship between the quality of service and satisfaction of the attention to the patients who come to the pharmacy of the Hospital Jerusalén II-1, Trujillo - 2022; the methodology was applied, quantitative, descriptive. correlational, cross-sectional and non-experimental. The sample consisted of 351 people, using the survey as a technique, and the questionnaire as an instrument. Among the results found we have: the most frequent age groups were 32-44 years and 45-57 years with 30% each; the predominant gender was female with 68%; They are cohabitants (43%), marginal urban (59%), have a secondary education level (61%) and 70% are dependent workers. The quality of care was regular, evidencing that 50%; 64% feel dissatisfied; concluding that: The relationship quality service and satisfaction was positive and significant ($Rho=0.785$; $p=0.00$).

Keywords: customer service, satisfaction, safety and reliability.

6 Introducción

Como antecedentes y fundamentación científica se tiene al estudio de Gavilán Salinas (2019), en Pucallpa – Perú, se propusieron evaluar las percepciones y expectativas relacionadas con el nivel de atención del paciente externo del servicio de Medicina y Cirugía de un Hospital de Yarinacocha, La investigación fue pre-experimental, transversal, prospectivo. La muestra la conformó 192 usuarios, se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Se encontró que la percepción y expectativas de la atención fue 133 (69.2%) en proceso, 42 (21.9%), como permisible; y 17 (8.9%), que se puede mejorar. Referente a las expectativas fue que 126 (65.7%) lo calificada en proceso; 61 (31.7%) lo cataloga como aceptable; y un 5 (2.6%), cree que puede mejorar. Se concluyó que existe un elevado nivel de satisfacción por la atención recibida en el servicio de Medicina y Cirugía de un Hospital de Yarinacocha.

Según Paripancca Herrera (2019), en Lima – Perú, buscó hallar la correlación entre el grado de atención y la satisfacción de los pacientes referidos de los hospitales estatales y privados. El tipo investigación fue básico, pre-experimental, correlacional cuantitativa, la población la conformó 261 pacientes, Se aplicó la encuesta como técnica, y como instrumento el cuestionario. Se encontró que la correlación entre el nivel de satisfacción y la atención recibida por los pacientes que son referidos de hospitales estatales y privados, esto se apoya con el estadístico prueba de Tau de Kendall ($p= 0.000 < 0.05$).

Por otro lado, Toral et al., (2019), realizó un estudio relacionado con la gestión del entorno comercial y su correlación con la calidad del servicio al cliente en un establecimiento de farmacia en Ecuador, la calidad de los servicios, fue medida teniendo en cuenta la percepción de los trabajadores del área administrativa y responsable del área de atención al cliente, se midió la fiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta. Los sujetos de la encuesta del cuestionario

fueron 204 profesionales de farmacia, incluidos 68 y 136 miembros entre el personal administrativo y de servicio a los clientes respectivamente. La calidad de servicio, fue medida considerando las percepciones favorables referente a la confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, y empatía. Sobre la gestión de las condiciones ambientales generales y la calidad del servicio, la evaluación de la calidad del servicio como buena 57,4% y muy buena 68,8% significa que las condiciones ambientales fueron adecuadas.

Según Barrientos (2018), en su tesis busco relacionar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, en los Olivos, el trabajo fue no experimental, cuantitativa, transversal, descriptiva y correlacional. La muestra la conformó 60 usuarios; se empleó la técnica de la encuesta, y el instrumento estuvo representado por un cuestionario. Se observó la satisfacción y la calidad de atención al usuario presentó una $p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852, siendo una correlación muy alta, por tanto, existe una muy buena correlación. Se pudo concluir que la satisfacción logra incrementarse con la mejora de la calidad de atención, en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller Los Olivos, 2018.

De acuerdo con Castillo, et al (2020), en su tesis buscó evaluar como los usuarios logran percibir la calidad de atención de dos servicios farmacéuticos hospitalarios peruanos. Su metodología fue de tipo comparativo y descriptivo, la población y muestra estuvieron conformados por 286 pacientes. Se utilizó un cuestionario validado. Se obtuvo una percepción alta (51,5%); y media (51,3%) de la calidad de servicio farmacéutico, la prueba U de Mann – Whitney evidenció entre la empatía, elementos tangibles, oportunidad y , accesibilidad presentaron una $p = 0,000$. Por lo que concluyo que referente a la calidad de servicio existe una percepción diferente entre la atención recibida en hospitales públicos y privados.

Al respecto, Galoc y Guerrero (2018), realizó una investigación relacionada con la satisfacción y calidad de atención de los usuarios de la farmacia del instituto Nacional Cardiovascular de Lima en el 2018. La investigación fue correlacional,

descriptiva y no experimental, se empleó una fuente primaria como la encuesta. La muestra lo conformaron 360 usuarios. Se encontró una elevada correlación entre la calidad y satisfacción, donde el 72.2 % de considera que existe una buena la atención, siendo los inconvenientes más resaltantes cómo se gestiona los reclamos y quejas con 36.9 %, así como el tiempo de atención con 31.1 %.

Calidad de Atención

La calidad se concibe el nivel de armonía entre las expectativas y la satisfacción de las necesidades de los usuarios y las intervenciones oportunas y adecuadas que logren un mayor beneficio. La oficina de evaluación de tecnología considera que la calidad de la atención médica es el nivel de conocimiento médico, el proceso médico aumenta la probabilidad de que un paciente logre el resultado deseado y reduce la probabilidad de un resultado adverso. Los determinantes claves de la calidad de servicio se relacionan con los resultados y expectativas, que son proporcionados por la empresa y sus servicios, mientras que la satisfacción está relacionada entre los servicios prestados y la satisfacción o de los clientes. (Gabriel, 2019)

La calidad de atención se mide a través de las siguientes dimensiones (Gabriel et al., 2019).

- ✓ Confiabilidad: Se considera la capacidad de un centro de salud para realizar los servicios prestados de manera confiable y discreta.
- ✓ Capacidad de respuesta: Relacionado con la premura que se prestan los servicios.
- ✓ Seguridad: Relacionadas con las habilidades y conocimientos de los profesionales que hacen la atención y la percepción del usuario como un cuidado seguro.
- ✓ Empatía: Se relaciona con el trato personal de los trabajadores a los usuarios.
- ✓ Elementos tangibles: Está relacionado con el ambiente físico, los equipos, personas y los materiales.

Calidad de Servicio

Está relacionado a determinar los recursos materiales, procesos, las relaciones humanas, comunicación asertiva, valores, etc. Los mismos que al ponerse a disposición de los usuarios, son percibidos, comprendidos e interpretados, comprendidos y valorados; causando la satisfacción, cubriendo sus necesidades y generando muy buenas expectativas. Por tanto, no es suficiente el brindar únicamente escenarios de esperanza y buscando dar un buen servicio, sino que también es importante aclarar, precisar y describir las características del servicio de calidad, siendo medibles y en proceso de mejoramiento continuo, en donde se deberá siempre de tomar en cuenta las sugerencia y experiencias de los usuarios (Dorado & Gallardo, 2005).

a) Calidad percibida

Es la valoración de la percepción de la atención recibida que cubrió las necesidades de los clientes; quienes actúan de manera favorable o desfavorable acerca de los servicios recibidos por una entidad.

b) Calidad real

Las empresas siempre buscan mejorar los servicios ofertados, planteándose estrategias para mejorar, ponen en práctica mejoras, evalúan y retroalimentan sus procesos, lo cual satisface a sus beneficiarios.

c) Calidad esperada

Está concebida como el anhelo o la esperanza de lograr algo, producto de las ilusiones y de los deseos, donde el usuario avizora el servicio producto que desea recibir, es decir se resalta lo esperado y percibido considerado un alto nivel de complejidad, y visualizarlas con criterios holísticos y globales, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta medidas confiables y válidas a fin de ofrecer un producto o brinda un servicio de calidad, mejorando los productos, servicios ofrecidos.

La calidad de atención debería estar asociado a los siguientes atributos:

- La competencia del profesional que hace la atención.
- La tecnología empleada durante la atención.
- El trato amable del profesional.
- El ambiente donde se realiza la atención.

La satisfacción posee las dimensiones humanas, técnica, y el entorno, influenciada con la forma de desenvolvimiento de cada profesional de salud al ofrecer un servicio, siendo importante la implementación de los incentivos en los trabajadores, logrando la promoción y el logro de resultados relacionados con la calidad de atención. (Lazo, y Santibáñez 2018)

En la dimensión interpersonal, es relevante ya que asocia la esencia de la ética en las carreras biomédicas.

El entorno, está relacionado con el ambiente de comodidad durante la atención, donde se congregan múltiples de elementos favorables con el bienestar y la interacción con personal de salud que brinda el servicio.

Mientras que la dimensión Científico-Tecnológica está relacionada con el conocimiento del personal brinda el servicio y su formación académica.

Justificación de la investigación

Justificación teórica: Al evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Hospital Jerusalén, lo que permitirá visualizar los resultados y poder realizar un análisis de los puntos a mejorar, así mismo, servirá de base para futuras investigaciones.

Justificación metodológica: Mediante la investigación se recopila información a través de los cuestionarios formulados, que permitirán a través del diseño correlacional, buscar relación entre ambas variables, y poder determinar la calidad y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia.

Justificación social: Se observa con bastante frecuencia, los reclamos en el sector salud, es por ello que a través de este estudio se busca mejorar algunos puntos que ayuden en la satisfacción del paciente, donde el profesional se necesita mejorar la calidad de su atención.

Problema

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
Calidad de servicio: La calidad del servicio consiste en brindar oportunidad un adecuado servicio al paciente, se pone en juego los conocimientos del profesional, así como, su ética, logrando satisfacer las necesidades del usuario (Dorado & Gallardo, 2005).	Fiabilidad	Atención desde el inicio hasta al final.	Nominal
		Atención según turno.	
		Atención según orden de llegada.	
		Atención sin discriminación.	
	Capacidad de respuesta.	Atención rápida y eficaz.	
		Resolución inmediata de problemas	
		Alternativas de productos correctos	
		Personal permanece en su trabajo	
	Seguridad.	Personal inspira confianza	
		Personal con suficiente conocimiento	
		Tiempo para resolver dudas o preguntas	
		Respecto por la confidencialidad	
	Empatía.	Atención con paciencia, respeto y afabilidad.	

		Explicación comprensible.	
		Personal tolerante y respetuoso	
		Personal comprensivo con su enfermedad	
	Tangibilidad.	Instalaciones físicas son atractivas	
		Señalización	
		Limpieza	
		Distribución física adecuada	
Satisfacción del usuario. Definido como la percepción del usuario sobre el servicio recibido por parte de un profesional de salud (Cantos Aguirre, 2011).	Humanística	Atención con precaución cuidado.	Nominal
		Trato amable.	
		Confidencialidad y privacidad.	
		Atención por orden de llegada.	
		Uso correcto de uniforme y aseo personal.	
	Tecnológica Científica	Eficacia del servicio.	
		Orientación en el servicio.	
		Charlas educativas	
		Seguridad y dominio de información farmacológica.	
		Alternativas al tratamiento.	
	Entorno	Botica limpia y ordenada.	
		Botica iluminada y ventilada.	
		Botica con señalización.	
		Botica segura	
		Botica abastecida.	

Hipótesis

Ha: La calidad de servicio tiene una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.

H0: La calidad de servicio no tiene una una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.

Objetivos específicos

1. Identificar las características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.
2. Establecer la calidad de servicio de atención del paciente es que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, según dimensiones.
3. Establecer el nivel satisfacción de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.
4. Determinar el nivel de relación de las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

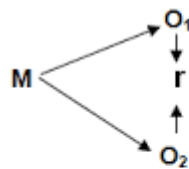
Tipo de investigación:

Es básica porque incrementa el conocimiento del fenómeno estudiado para contribuir con futuras investigaciones para bien de la sociedad. (Rodríguez, 2020, s/p).

Diseño de investigación

La investigación es transversal, correlacional, no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio, así como se analizó la relación de las variables en un solo momento (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

b) Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo representada usuarios de la Farmacia del Hospital en un día, que aproximadamente acuden 134 pacientes. Haciendo un total de 4,020 pacientes en un mes.

Criterios de inclusión

- Se incluyó a usuarios del servicio de Farmacia del Hospital Jerusalén II-1 del distrito de La Esperanza.
- Se tomó en cuenta a los usuarios con la voluntad de participar.

Criterios de exclusión

- No se consideró usuarios menores de edad.
- Se descartó la posibilidad de trabajar con pacientes que no desean participar

Muestra

La conformaron pacientes del Seguro Integral de Salud (SIS) y pacientes particulares que acudieron a la Farmacia del Hospital Distrital Jerusalén II- 1, en un mes (351pacientes).

Para la estimación de la muestra se utilizó la fórmula de población, para poblaciones finitas (aleatorio simple) con un porcentaje de confiabilidad 95% y un margen de error del 5% (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

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

n= tamaño de la muestra

Z_{α} = nivel de confianza deseada.

p= proporción de la población con la característica deseada

q= proporción de la población sin la característica deseada

e= nivel de error.

N= tamaño de la población.

Oteniéndose una muestra de n = 351 pacientes

Técnica de muestreo

La técnica que se utilizó es sistemática donde:

$$n' = N/n$$

$$n' = 1000/35 \quad n' = 2,84 \cong 3$$

Cada tres pacientes se tomará la encuesta

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Encuesta: Conformado por preguntas de ambas variables con escala de Likert.

Instrumentos

Cuestionario de la calidad del usuario que está constituido por 20 preguntas con una escala de Likert, según se indica:

Puntaje	Niveles
(1) punto.	Malo
(2) puntos.	Regular
(3) puntos.	Bueno
(4) puntos.	Excelente

La suma del puntaje obtenido posterior a la aplicación del cuestionario referido al nivel de la calidad de atención va desde un mínimo es de “0” y el máximo es de 80 puntos. Utilizando el cálculo de baremo, el cual según Borobia, (2017), es el conjunto de normas que permiten establecer criterios para medir o evaluar las dimensiones o factores una variable de acuerdo a un rango o recorrido de menor a mayor, distribuido en tres partes o niveles:

Puntaje	Niveles
(20-40) puntos.	Regular.
(41-60) puntos.	Buena.
(61-80) puntos.	Excelente.

Cuestionario de satisfacción del usuario que está constituido por 15 preguntas, las cuales se calificaron de la siguiente manera para cada ítem:

Puntaje	Niveles
(1) punto.	No satisfecho.
(2) puntos.	Poco satisfecho.
(3) puntos.	Satisfecho.
(4) puntos.	Muy satisfecho.

La suma del puntaje posterior a la aplicación del cuestionario presenta puntajes con valores mínimos de 15 y máximo de 60 puntos. De acuerdo con el cálculo de baremo distribuido en 3 secciones:

Puntaje	Niveles
(15-30) puntos	No satisfecho
(31-45) puntos	Poco satisfecho
(46-60) puntos	Satisfecho

La variable características sociodemográficos está formado por los siguientes ítems etapa de vida, estado civil, sexo, edad, procedencia, nivel de instrucción, ocupación.

d) Confiabilidad y validez del instrumento

Se validó el instrumento con validez de contenido, tomando como referencia al estudio de Chávez (2019), quien midió la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico. La confiabilidad del instrumento se determinó con el Alfa de Cronbach. Se validaron 2 cuestionarios, uno de cada variable (Ver anexos).

e) Procesamiento y análisis de la información

Para procesar los datos, se hizo mediante el uso de tablas individuales, las cuales se desarrollaron utilizando frecuencia y figura. Se utilizó el programa Excel para procesar los datos recopilados. Asimismo, se utilizó el programa SPSS Statistic 26 (2018), con el fin de aplicar la estadística para demostrar la hipótesis.

8 Resultados

Identificar las características socioculturales de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén

Tabla 1

Edad de los usuarios que se encuestaron

Edad	N	%
19-31 años	45	13
32-44 años	104	30
45-57 años	107	30
57 – 69	64	18
más de 69	31	9
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – julio 2022

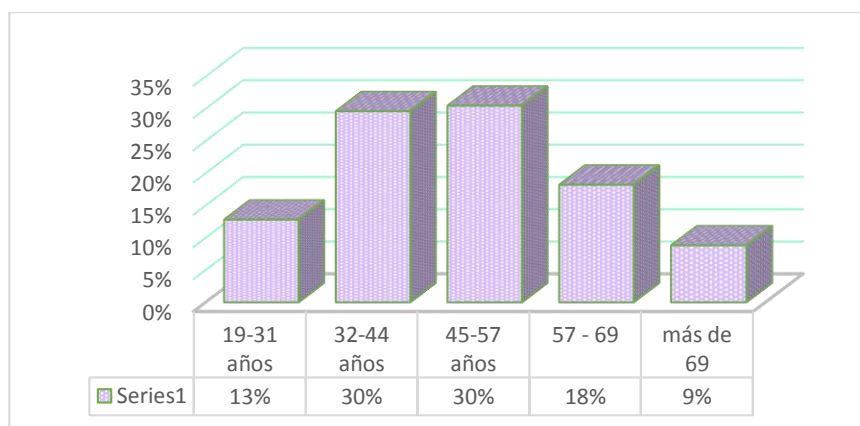


Figura 1. Edad de los usuarios que se encuestaron

Se observa que el 60 % de encuestados abarca a las edades comprendidas entre 32-44 años y los 45-57 años, con 30% respectivamente para cada uno, los de más de 69 años son el 9% y los que se encuentran entre 57 – 69 años constituyen el 18%, mientras que el 13 % abarca desde 19-31 años.

Tabla 2

Género de los usuarios que fueron encuestados

Sexo	N°	%
Femenino	238	68
Masculino	113	32
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

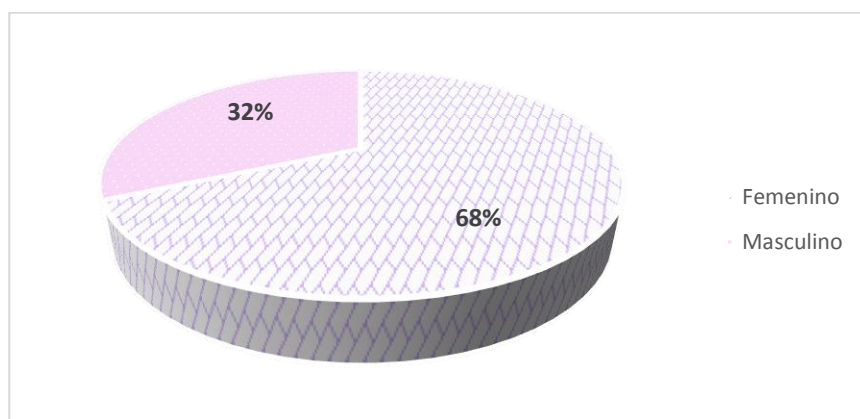


Figura 2. Género de los usuarios que fueron encuestados

Respecto al género de los pacientes se encontró que existe una diferencia del 36% entre ambos, siendo el con mayor porcentaje (68%) que corresponde al sexo femenino.

Tabla 3

Estado civil de los usuarios encuestados

Estado civil	n	%
Soltero	47	13
Casado	97	28
Divorciado	42	12
Conviviente	151	43
Viudo	14	4
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

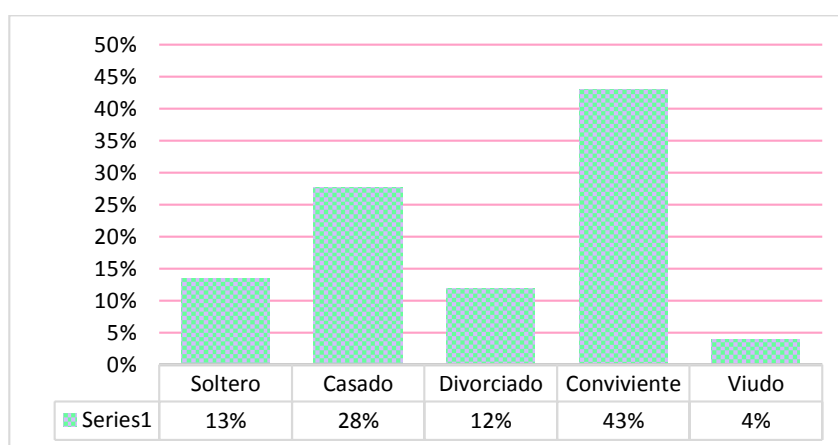


Figura 3. Estado civil de los usuarios encuestados.

De los encuestados se puede observar que el 43% corresponde a los convivientes, la cuarta parte del total está conformado por solteros y divorciados, los casados son un poco más de la cuarta parte (28%) y los viudos representan el 4%.

Tabla 4

Procedencia de los usuarios encuestados

Procedencia	N°	%
Urbano	145	41
Urbano marginal	206	59
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

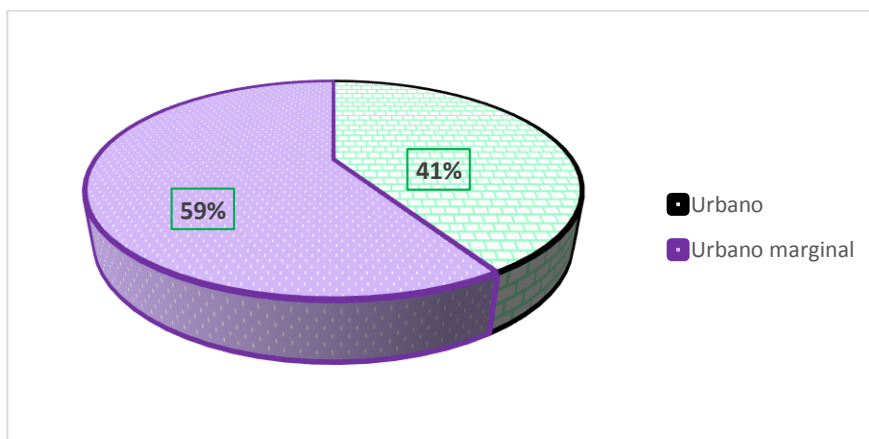


Figura 4. Procedencia de los usuarios encuestados

Entre la procedencia urbano marginal y urbano existe una diferencia del 18%, siendo la de menor porcentaje (41%) la zona urbana.

Tabla 5

Grado de instrucción de los usuarios que se encuestaron

Grado de instrucción	N°	%
Primaria	115	33
Secundaria	213	61
Superior	23	7
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

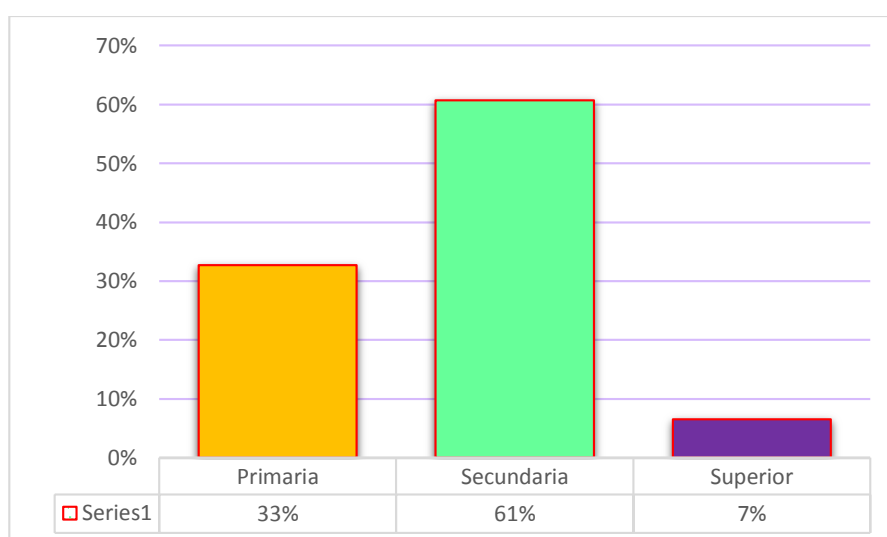


Figura 5. Grado de instrucción de los usuarios que se encuestaron

Se observa que de los pacientes encuestados, el 61% cuentan con secundaria, que al comparar con primaria, esta es superada en 28% y el 7% con los que tiene estudios superiores.

Tabla 6

Ocupación de los usuarios que fueron encuestados

Ocupación	N°	%
Dependiente	246	70
Independiente	105	30
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

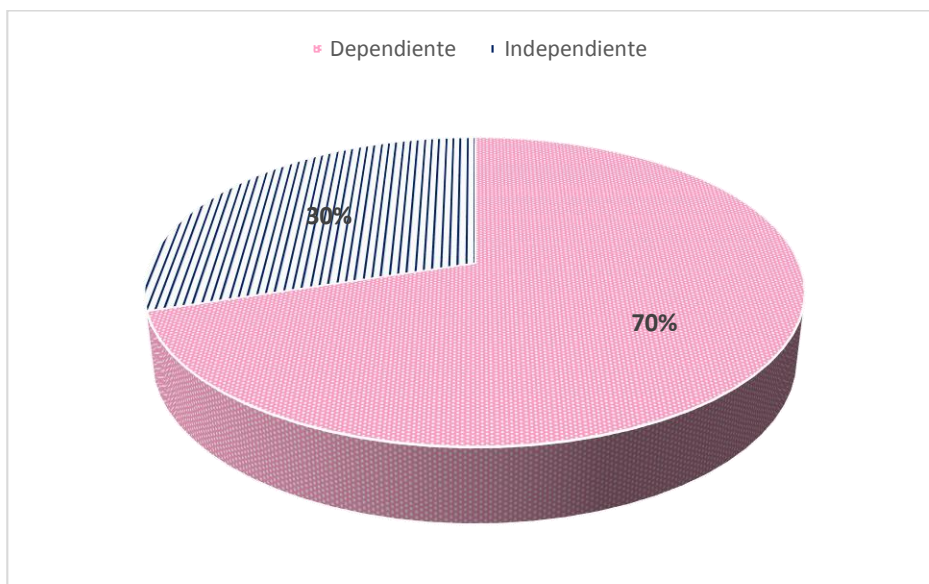


Figura 6. Ocupación de los usuarios que fueron encuestados

De los pacientes que acuden al Hospital Jerusalén el 70% son personas dependientes y el 30% a independientes,

Tabla 7

Nivel de fiabilidad sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Excelente	186	53
Regular	148	42
Mala	17	5
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

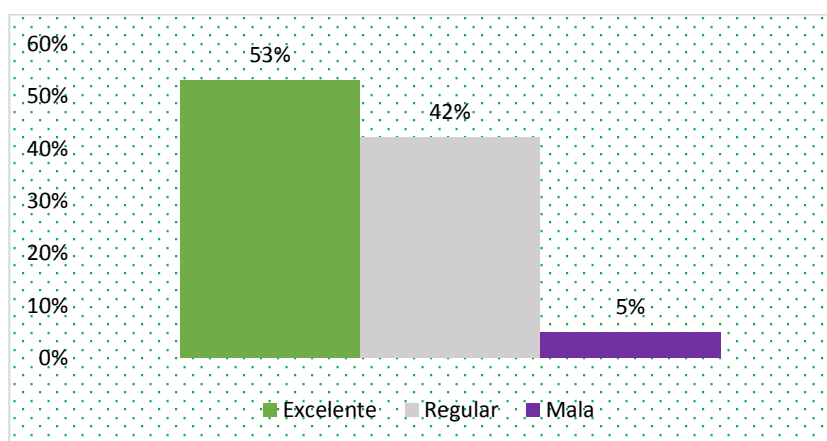


Figura 7. Nivel de fiabilidad sobre la calidad de atención

Se observa que el nivel de excelencia se encuentra por encima de la mitad encontrando un valor de 53 %, , en el nivel regular tenemos 42% y respecto al nivel malo solo se tiene el 5%.

Tabla 8

Nivel de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Excelente	112	32
Regular	188	54
Mala	51	15
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

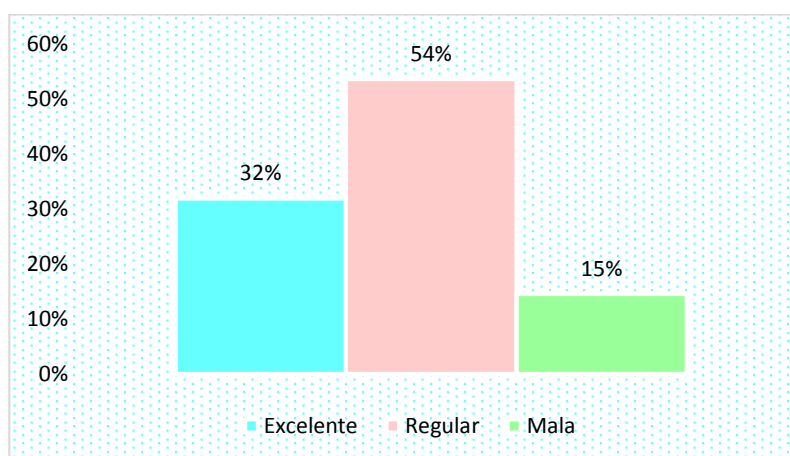


Figura 8. Nivel de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención

Respecto a este nivel se observa que más la mitad, el 54 % corresponde al nivel regular, el nivel de excelencia es 22% menos que el regular (32%) y 15% más que malo.

Tabla 9

Nivel de seguridad sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Excelente	195	56
Regular	143	41
Mala	13	4
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

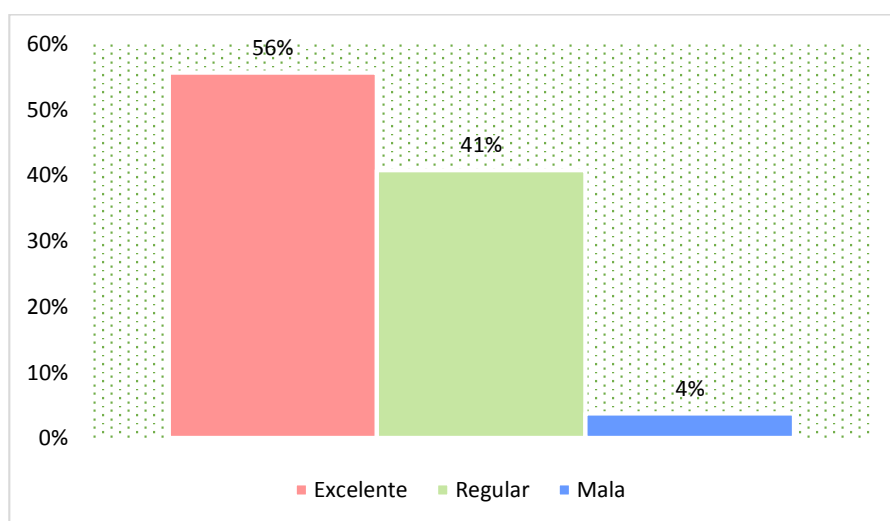


Figura 9. Nivel de seguridad sobre la calidad de atención

Teniendo como base el nivel excelente (57%), se encuentra una diferencia del 15 % con el regular y 51 % con el malo.

Tabla 10

Nivel de empatía sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Excelente	181	52
Regular	126	36
Mala	44	13
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

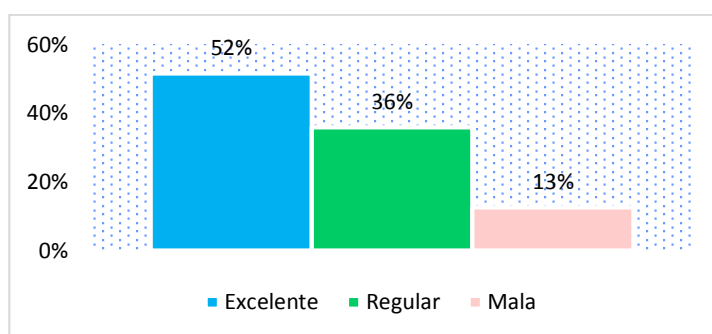


Figura 10. Nivel de empatía sobre la calidad de atención

Los 181 usuarios encuestados que representan el 52 % consideran que el nivel de empatía sobre la calidad es excelente, los 126 regular llegando al 36% y 44 usuarios representan el 13 % y consideran que es mala.

Tabla 11

Nivel de elementos tangibles sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Excelente	103	29
Regular	205	58
Mala	43	12
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

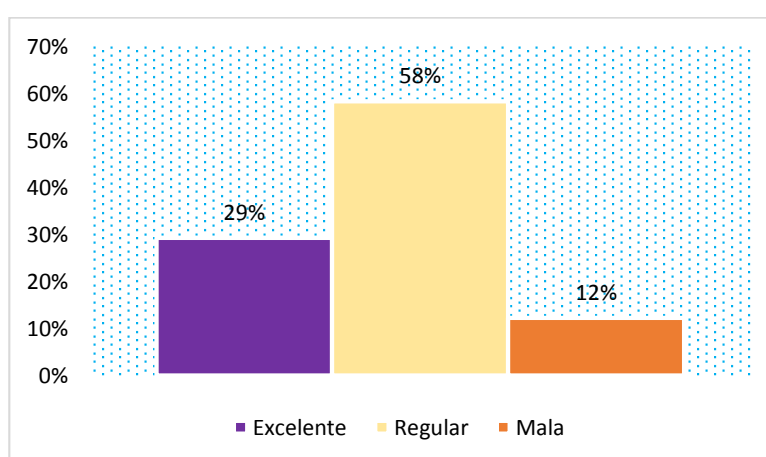


Figura 11. Nivel de elementos tangibles sobre la calidad de atención

En este nivel se ve involucrado el tema de infraestructura en la que los usuarios opinan que más de la cuarta parte es excelente, más de la mitad es regular y casi la octava parte opina que es mala.

Tabla 12

Nivel de calidad de atención hacia los usuarios

Niveles	N°	%
Excelente	168	48
Regular	175	50
Mala	8	2
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

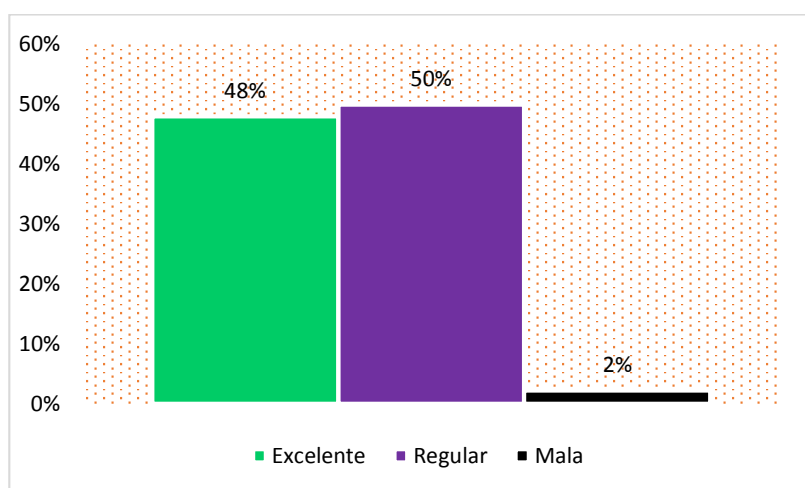


Figura 12. Nivel de calidad de atención hacia los usuarios

De los 3 niveles de evaluación, se tiene que el nivel regular corresponde a la mitad de encuestados, que el nivel excelente corresponde 48% y la diferencia que es del 2% corresponde al nivel malo.

Tabla 13

Nivel de satisfacción respecto a lo humanístico

Niveles	N°	%
Satisfecho	230	66
Poco satisfecho	114	32
No satisfecho	7	2
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

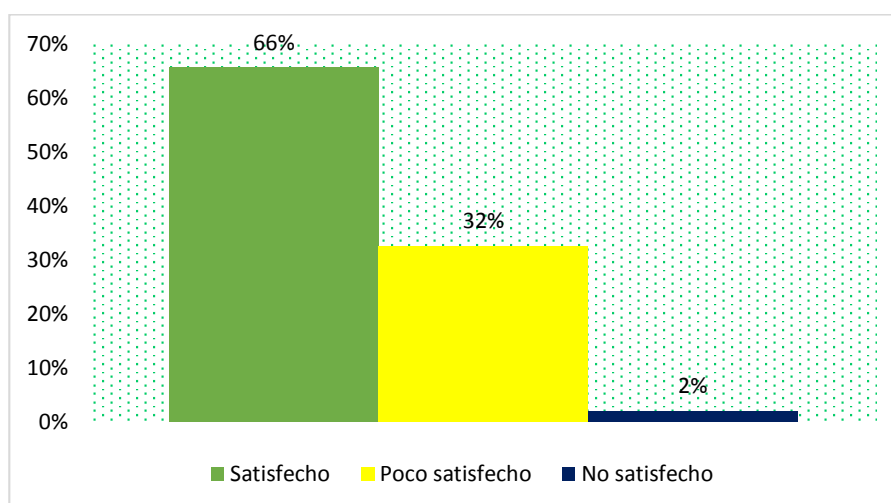


Figura 13. Nivel de satisfacción respecto a lo humanístico

De acuerdo con los resultados, se observa que de los 351 encuestados, 230 que representa el 66%, consideran que hay un excelente trato humanitario, 32% que son 114 usuarios están poco satisfechos, los 7 usuarios que corresponden al 2% no están satisfechos.

Tabla 14

Nivel de satisfacción sobre lo tecnológico

Niveles	N°	%
Satisfecho	39	11
Poco satisfecho	222	63
No satisfecho	90	26
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

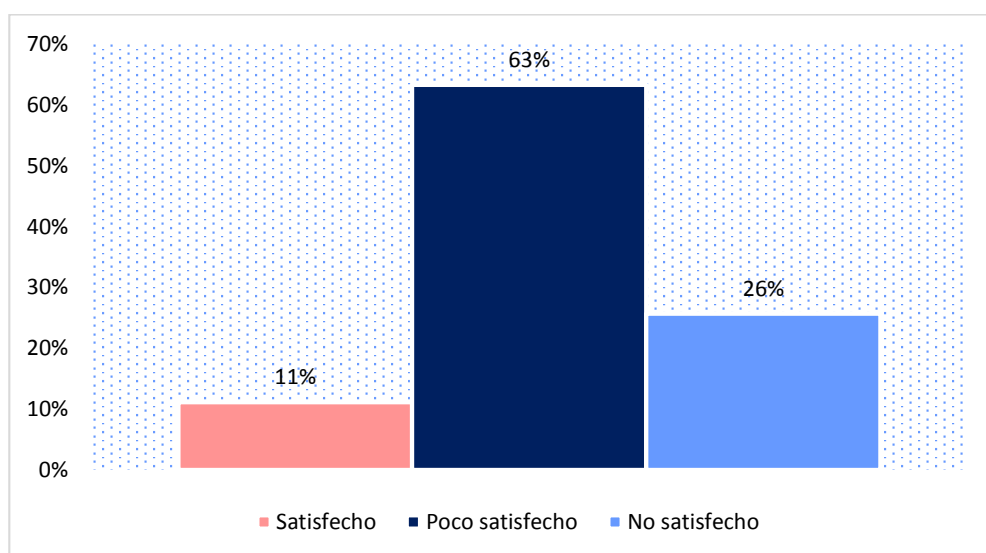


Figura 14. Nivel de satisfacción sobre lo tecnológico

Se observa que el 63 % de encuestados están poco satisfechos respecto a la tecnología del Hospital Jerusalén, el 26 % están no satisfechos y poco menos de la octava parte se consideran satisfechos.

Tabla 15

Nivel de satisfacción sobre el entorno

Niveles	N°	%
Satisfecho	69	20
Poco satisfecho	246	70
No satisfecho	36	10
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

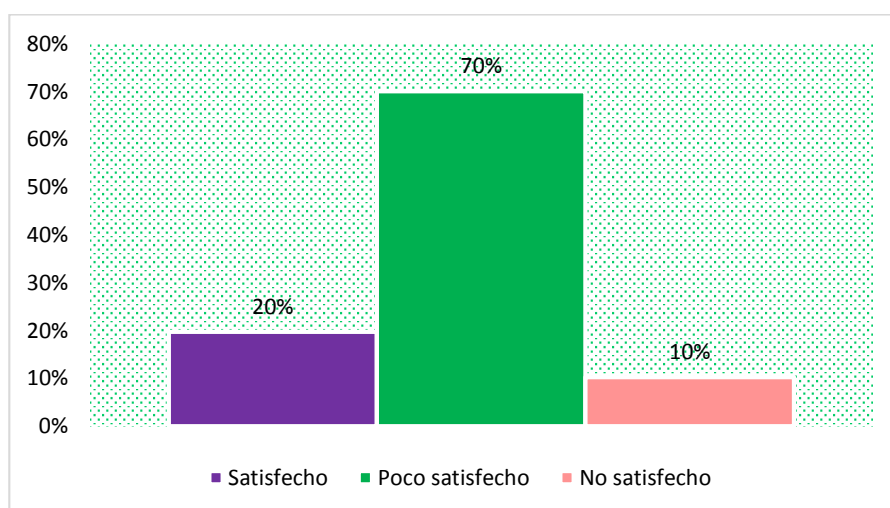


Figura 15. Nivel de satisfacción sobre el entorno

Respecto al entorno del Hospital Jerusalén un buen porcentaje de pacientes (70%) comenta que esta poco satisfecho, el 10 % no están satisfechos y un 20 % están satisfechos, se observa también que hay una diferencia del 50 % entre satisfechos con los poco satisfechos.

Tabla 16

Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados

Niveles	N°	%
Satisfecho	111	32
Poco satisfecho	225	64
No satisfecho	15	4
Total	351	100

Fuente: Aplicación de encuestas – Julio 2022

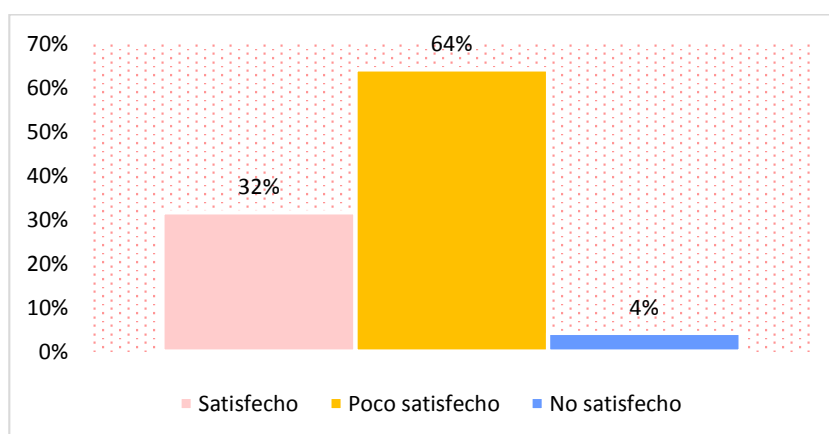


Figura 16. Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados

Al evaluar el nivel de satisfacción, se encontró que el 32 % están satisfechos, el 64% están poco satisfechos y un 4% no están satisfechos. Teniendo como referencia los usuarios satisfechos se determina que: hay un 32% más de pacientes poco satisfechos y 28 % menos de usuarios no satisfechos. Por lo tanto, la dimensión fiabilidad tiene una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, llegándose a aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla 17*Relación entre la fiabilidad y satisfacción*

			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,408**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,408**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

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

Se encuentra que la fiabilidad presenta una correlación positiva moderada y significativa con la satisfacción, pues el valor de Rho fue de 0.408, con un nivel de significancia $p=0.00$; es decir se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: La dimensión fiabilidad tiene una relación positiva y significativa un buen nivel de satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, llegándose a aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla 18*Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	,548**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,548**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

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

Se observa que existe capacidad de respuesta con una correlación positiva media y significativa con la satisfacción, dado que el valor de Rho es 0.548 y el nivel de significancia de $p=0.00$; es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la hipótesis alterna: La dimensión capacidad de respuesta tiene una correlación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, llegándose a aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla 19*Relación entre la seguridad y satisfacción*

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	,625**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,625**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

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

Se evidencia que la dimensión seguridad posee una correlación positiva moderada y significativa con la satisfacción, pues el valor de Rho fue de 0.625, con un nivel de significancia de $p=0.00$; es decir es rechazada la hipótesis nula, y es aceptada la hipótesis alterna: La dimensión seguridad tiene una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, llegándose a aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla 20*Relación entre la empatía y satisfacción*

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	,532**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,532**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

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

Se encontró que la dimensión empatía tiene una relación positiva moderada y significativa con la satisfacción, pues el valor de Rho fue de 0.532 y el nivel de significancia de $p=0.00$; es decir se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: La dimensión empatía tiene una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, donde se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 21*Relación entre los elementos tangibles y satisfacción*

				Elementos	
				tangibles	Satisfacción
Rho	de	Elementos	Coefficiente	de	
Spearman		tangibles	correlación		1.000
			Sig. (bilateral)		,790**
			N	351	351
		Satisfacción	Coefficiente	de	
			correlación		,790**
			Sig. (bilateral)	0.000	1.000
			N	351	351

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

Se aprecia que la dimensión empatía tiene una correlación positiva alta y significativa con la satisfacción, pues el valor de Rho fue de 0.790 y el nivel de significancia de $p=0.00$; es decir se logra rechazar la hipótesis nula, y se logra aceptar la hipótesis alterna: La dimensión elementos tangibles presenta una correlación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, por tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22*Relación entre calidad de servicio y satisfacción*

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	,785**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,785**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

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

Se puede observar que la calidad de servicio tiene una relación positiva (+) alta y significativa con la satisfacción, pues el valor de Rho fue de 0.785 con un nivel de significancia de $p=0.00$; es decir se logra rechaza la hipótesis nula, y se logra acepta la hipótesis alterna: La calidad de servicio presenta una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022

9 Análisis y discusión

Teniendo en cuenta el objetivo general, Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022. A través del cálculo de coeficiente de Rho Spearman, se obtiene el valor de 0.785 (tabla 22), lo que indica que la calidad de la atención tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción en los pacientes, interpretándose que, a mejor calidad de servicio, mayor satisfacción del paciente. Dicha afirmación guarda relación con lo que comento Barrientos (2018), en la que da a conocer que a mejor calidad se logra una mejor satisfacción de la atención, así mismo, Galoc, y Guerrero (2018), también concluye que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

De acuerdo con los objetivos específicos se busca “Identificar las características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, de la Tabla 1, se tienen que los pacientes con mayor afluencia al hospital Jerusalén se encuentran entre dos grupos que cada uno representa el 30 %, dichos grupos son entre 32- 44 años y 45-57 años, dentro del rango 57-69 años los adultos mayores con el 18 % , los pacientes que tiene más de 69 años se puede apreciar que representan el porcentaje más bajo, una de las causas que justifica esto es que: debido a la emergencia sanitaria en la que nos encontrábamos optaron por no salir, debido a que se encontraban en un grupo de riesgo, además de ellos el MINSA decidió brindarle asistencia por video llamada.

Se observa que: los de sexo femenino (68%) son los que con mayor frecuencia acuden a la farmacia del hospital (tabla 2), además que, la mayoría son convivientes (43%) en la tabla 3, que pertenecen a la zona urbano marginal (59%) en la tabla 4, que tienen grado de instrucción secundaria (61%) de la tabla 5 y son trabajadores dependientes (70%) en la tabla 6.

Se observa que los pacientes que acuden a la farmacia son personas de bajo recursos económicos y necesitan acceder a una consulta médica para que puedan ser tratados de los malestares que refieren, para luego ir adquirir sus medicamentos en la farmacia del hospital, en la que esperan recibir un buen trato, como ya se vio anteriormente se sabe que la Satisfacción del paciente depende de la calidad de atención que se brinde.

Dando respuesta el segundo objetivo “Establecer la calidad de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, según dimensiones”; se ha evaluado de manera general, obteniendo que el 50% lo califica como regular, sin embargo según las dimensiones como la fiabilidad de la tabla 7, es considerada por los pacientes como excelente (53%) debido pues señalan que la atención se realiza de acuerdo al orden de llegada y no sufren discriminación; respecto a dimensión – seguridad de la tabla 9, consideran que es excelente con el 56%, esto involucra a la confianza, la capacidad de orientación que se le brinde; la empatía es otra de las dimensiones consideradas que tiene una calificación del 52 %, para la cual se tienen una opinión excelente, y esto se logra con un buen trato al paciente en el cual se sienta escuchado y sienta que se respete sus opiniones, teniendo en cuenta que son pacientes que no cuentan con un buen estado de salud; Toral, et al (2019), menciona que cuando se trata de aspectos relacionados con la calidad del servicio, un promedio cercano a 3, generalmente indica que los clientes tienen percepciones favorables de elementos tangibles como la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta y la empatía, por otro lado se tienen una opinión regular de la dimensión capacidad de respuesta (54%), lo que estaría influyendo aquí es la falta de medicamento que viene afectando a nivel nacional y lógicamente este punto genera insatisfacción en el paciente; la última dimensión es la tangibilidad para la cual se tienen una opinión regular con el 58% debido a que las señalizaciones de los letreros, los carteles no son los adecuados para que se puedan orientar a los pacientes, además consideran que las instalaciones físicas de la farmacia no son atractivas. Teniendo en cuenta la opinión de Barrientos (2018) que: a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia, la satisfacción del paciente trae

consigo muchos beneficios a la salud de paciente, ya que, al poder brindar todo lo que requiera se está contribuyendo con la mejoría de su salud, por otro lado, la satisfacción de los pacientes realza la imagen de la institución.

El tercer objetivo es “establecer el nivel satisfacción de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022; para lo cual, se ha obtenido como resultados, que los pacientes se sienten poco satisfechos (64%) en la que se tiene distintas opiniones: empezamos con la dimensión tecnológica – científica de la tabla 14, se encuentran poco satisfechos (63%), debido a que la farmacia no cuenta con todos los medicamentos prescritos por su médico tratante y que se da el caso de que no cuentan con alguna otra opción, por lo que, se ven en la obligación de adquirirlos en farmacias privadas; por último se tiene la dimensión entorno de la tabla 15, que tienen un opinión de poco satisfecho (70 %), debido a que le falta iluminación no permite distinguirla de manera fácil la farmacia, otra de los inconvenientes es que no está ubicada en una zona segura, debido a que algunos pacientes y personal que laboran en dicho hospital han sufrido robos y asaltos; del lado opuesto se tiene a la dimensión humanística de la tabla 13, la que tiene una opinión satisfactoria (66%) debido a que: el personal tiene cuidado en las atenciones que realiza, es cortés, guarda discreción respeta la atención de cada uno de los pacientes. Toral, et al (2019), En la relación entre la gestión de las condiciones ambientales generales y la calidad del servicio al cliente, la evaluación de la calidad del servicio como buena o muy buena significa que las condiciones ambientales se consideran buenas o muy buenas. Bueno. Pues un 57,4% y un 68,8% de opiniones, respectivamente, se puede observar que: en la dimensión tecnológica y entorno se encuentran por debajo de los niveles que menciona Toral; et al, por lo que, tiene una calificación de poco satisfecho.

El cuarto objetivo busca “Determinar el nivel de relación de las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022”; para lo cual se ha obtenido que la calidad de servicio tiene una relación positiva media y significativa

con la satisfacción, dado que el valor de Rho es 0.548 de la tabla 18 y el nivel de significancia de $p=0.00$; es decir se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: La dimensión capacidad de respuesta tiene una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo-2022. En Lima – Perú, en una investigación se propuso la prescripción electrónica para evitar desigualdades mejorar la calidad de la atención, facilitar el acceso al tratamiento y evitar desplazamientos y retrasos; esto se aplicó en el Hospital Jerusalén con la finalidad de mejorar la atención a los pacientes que tenían dificultades para salir de casa.

10 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. En relación con las características sociodemográficas más frecuentes de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022; son: los grupos etarios más frecuentes fueron los de 32- 44 años y 45-57 años con un 30% cada uno; el género predominante fue el femenino con un 68%; la mayoría son convivientes (43%), que pertenecen a la zona urbano marginal (59%), grado de instrucción secundaria (61%) y el 70% son trabajadores dependientes.
2. La calidad de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, es regular con un 50%.
3. El nivel satisfacción de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022. El 64% se sienten poco satisfechos.
4. El nivel de relación de las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022 es positiva y significativa ($Rho=0.785$; $p=0.00$).

Recomendaciones

- 1.** Se sugiere elaborar proyectos de mejora continua de la calidad para mejorar las dimensiones que no han aprobado en el proceso de investigación como son por ejemplo, los elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía.
- 2.** En lo referente a la capacidad de respuesta se debe mejorar los conocimientos y competencias a fin de generar confianza en las preguntas que normalmente hace el usuario
- 3.** En lo referente al campo tecnológico se sugiere implementar con equipos electrónicos como parte de la infraestructura que permita mejorar procesos como Telemedicina, Tele atiendo, etc.
- 4.** Se tiene que mejorar los flujos en el nivel de atención o implementar medidas destinadas a disminuir las colas que se generan como parte de la atención diaria.

11 Referencias Bibliográficas

- Barrientos, J.D. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad Cesar Vallejos, Los Olivos, Lima.
- Borobia, C. (2017). Actualización del nuevo baremo de tráfico. <https://books.google.com.pe/books?id=adzqdwaagbaj&pg=pr5&dq=baremo&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewi8wj2hsnb5ahuvhlkghcggbbaq6af6bagheai#v=onepage&q=baremo&f=false>
- Castillo-Saavedra E, Rosales-Márquez C, Reyes-Alfaro C. (2020) Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [revista en Internet]. 2020 [citado 2020 Sep 7]; 18(4).
- España, R., y Gallado, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. Rev. Ciencias económicas y empresarial, 5(1), 136-159. <file:///C:/Users/ROSARIO/Downloads/Dialnet->
- Gabriel, J. et al. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. Cubana Invest. Bioméd, 38 (2), 153-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Galoc P., Guerrero T. (2018). “Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’ Lima 2018”. Universidad Norbert Wiener Lima – Perú.
- García, I, & Carballeira, JD. (2020). Receta electrónica: diferencias entre comunidades autónomas que afectan al acceso a los tratamientos y a la calidad de la atención farmacéutica. Anales del Sistema Sanitario de Navarra, 43(3), 297-306. <http://190.187.227.76/handle/123456789/2652>
- Lazo, O. y Santivañez A. (2018). Atención de salud con calidad. Lima: Consejo Regional III Lima - Colegio Médico del Perú

Martínez, J. R. y Pino, R. (2021). Manual Práctico de enfermería comunitaria (2 ed.).

España:

Editorial

Elsevier

<https://books.google.com.pe/books?id=9eAZEAAAQBAJ&pg=PA156&dq=satisfacci%C3%B3n+de+usuarios&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewilhyhvmi5ahxyblkghtzodlg4chdoaxoecasqag#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20de%20usuarios&f=false>

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

Tarí J. (2012) Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva. 3ª Ed. Edit. Spagrafic.

11 Agradecimiento

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado salud, fortaleza, sabiduría y valor para culminar esta etapa de conocimientos en mi vida.

A mi esposo Álvaro, que es mi motor y fuerza con su amor, comprensión y confianza me ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi carrera.

A mis hijos Mirko y Klinton que son mi motivo de superación, por su amor y su apoyo incondicional.

A mi madre, y hermanos por todo el amor, apoyo que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgullosos de la persona en la cual me he convertido.

A mi padre Adrián siempre te llevare en mi corazón y eres mi ángel que me cuida desde el cielo.

A nuestros maestros quien con su ayuda, cariño y comprensión fueron parte fundamental del proceso del conocimiento de mis estudios, que lograron inculcarme desde primer ciclo hasta el final de la carrera.

Agradezco a mis compañeros(as) quienes con la paciencia, unión y comprensión logramos compartir alegrías, compañerismo y conocimientos.

12 Anexos

Anexo 1

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

AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL

Trujillo, 02 de Junio 2022

QF. JAIME FLORES BALLENA
JEFE DEL HOSPITAL JERUSALEM II-1.

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Bachiller

MARÍA MARLENI POLO ALVARADO

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente, a la vez hacer de su conocimiento que de acuerdo al documento presentado en el cual solicita realizar el estudio de investigación sobre **Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo – 2022**, a través de una encuesta al personal para la recolección de información, le **AUTORIZO REALIZAR** sus actividades en el periodo de Junio y Julio 2022.

Sin otro particular, me despido no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y alta estima personal.

Atte.



Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO – PACIENTES QUE ACUDEN A LA FARMACIA DEL HOSPITAL JERUSALEN

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Edad: **Sexo:** Masculino Femenino

Estado civil: soltero casado divorciado conviviente viudo

Procedencia: Urbano Urbano marginal

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

Ocupación: Dependiente Independiente

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una “x” solo una alternativa, la que mejor se adecue a su punto de vista al respecto.

Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Excelente= 4

N°	Ítems	Niveles			
		1	2	3	4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5	¿La atención fue rápida y eficaz?				

6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
9	¿El personal de la botica que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de la botica que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal la botica que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en la botica se respetó la confidencialidad?				
	DIMENSIÓN: EMPATIA				
13	¿El personal de la botica que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal la botica, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de la botica, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD				
17	¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
18	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la botica, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿La botica mantiene limpio el local?				
20	¿la distribución de la botica en cuanto a la ubicación de sus medicamentos es adecuada?				



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

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimado(a) Sr.(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “**Calidad de servicio y satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo, 2022**”. Las preguntas son de carácter reservado y privado.

Marcar según corresponda:

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

DIMENCIONES/items	1	2	3	4
DIMENCION: HUMANISICA				
1. ¿El personal de la botica, le atiende con cuidado y precaución?				
2. ¿El personal de la botica le brinda un trato afable y cortes?				
3. ¿El personal de la botica respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4. ¿El personal de la botica respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5. ¿El personal de la botica se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
DIMENCION: TECNOLOGICA-CIENTIFICA				
6. ¿El personal de la botica le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. ¿El personal de la botica le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8. ¿El personal de la botica le da charlas educativas mientras es atendida (o)?				
9. ¿El personal de la botica, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. ¿El personal de la botica le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
DIMENCION: ENTORNO				
11. ¿Considera que la botica está limpia y ordenada?				

12. ¿Considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Considera que la botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14. ¿Considera que la botica y el centro de salud, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15. ¿Considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo – 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: Fany Elizabeth Ilquimiche Salvador N.º Experto: 1
Grado Académico: Magister Fecha: 05 de Junio 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. _____




Fany Elizabeth Ilquimiche Salvador
COLEGIO FARMACÉUTICO
C.F.P. EL SALVADOR

Firma de experto
DNI N.º 40695757

Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo – 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 Vasquez Sanchez Nº Experto: 2
 Grado Académico: Magister Fecha: 10 de junio 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
10. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
11. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
12. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
13. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
14. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
15. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
16. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
17. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
18. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


 Firma de experto
 DNI N.º 48058104

Scanned by TapScanner

Confiabilidad de los instrumentos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.961	20

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.937	15

Para la contratación de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad para saber si son datos paramétricos o no paramétricos, y así establecer el tipo de estadística. Los resultados encontrados señalan que los datos son no paramétricos (Kolmogórov-Smirnov), por lo que se utilizó la estadística Rho Spearman.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.078	351	0.000	0.972	351	0.000
Satisfacción	0.132	351	0.000	0.946	351	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>✓ ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia del Hospital Jerusalén II -1, Trujillo 2022?</p> <p>✓ ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia del Hospital Jerusalén II -1, Trujillo 2022?</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.</p>	<p>Ha: La calidad de servicio tiene una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.</p> <p>H0: La calidad de servicio no tiene una relación positiva y significativa con satisfacción en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, de diseño transversal y tipo correlacional</p> <p>Población y Muestra: Conformada por 4020 pacientes, siendo la muestra de 351.</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p>
	<p>Satisfacción</p>	<p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022. 2. Establecer la calidad de servicio 	<p>Hipótesis específica</p>	

<p>✓ ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia del Hospital Jerusalén II -1, Trujillo 2022?</p> <p>✓ ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia del Hospital Jerusalén II -1, Trujillo 2022?</p> <p>✓ ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia del Hospital Jerusalén II -1, Trujillo 2022?</p>		<p>de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022, según dimensiones.</p> <p>3. Establecer el nivel satisfacción de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.</p> <p>4. Determinar el nivel de relación de las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción de servicio de atención de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1, Trujillo – 2022.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 5

Cálculo de la muestra (probabilística)

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

n= Tamaño de la muestra = 4020

Z_{α} = Nivel de confianza deseada= 95% =1.96

p= proporción de la población con la característica deseada

q= proporción de la población sin la característica deseada

e= Nivel de error = 0.05

N= tamaño de la población

Remplazando:

$$n = \frac{4020 \times (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}{(0.05)(0.05) \times (4020 - 1) + (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}$$
$$n = 351$$

El tamaño de la muestra de clientes es 351.

Anexo 6

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo – 2022

BACHILLER:

Polo Alvarado, María Marleni

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 7

Base de datos

SOCIODEMOGRAFICAS						
Nº	Edad	Sexo	Estado_civil	Procedencia	Grado_instrucción	Ocupación
1	2	1	4	1	3	1
2	1	2	1	1	2	1
3	3	2	4	1	2	1
4	1	1	1	2	2	1
5	4	1	4	1	1	1
6	1	1	4	1	3	1
7	2	1	2	1	3	1
8	5	2	3	1	1	1
9	1	1	4	1	2	1
10	3	2	1	1	2	2
11	2	1	2	2	2	2
12	3	2	4	1	2	1
13	2	1	1	1	3	1
14	3	1	4	1	1	1
15	4	2	4	1	1	1
16	4	1	4	2	2	1
17	2	1	3	1	2	1
18	2	2	4	2	2	1
19	2	2	4	2	3	1
20	3	1	1	2	2	1
21	3	2	4	1	2	1
22	4	1	4	2	1	2
23	2	1	1	1	1	1
24	2	2	4	1	1	1
25	3	1	4	1	1	1
26	2	2	3	2	3	1
27	1	1	4	2	3	1
28	4	1	4	1	1	1
29	2	1	1	1	1	1
30	2	2	3	1	2	2
31	3	1	5	1	2	1
32	4	1	1	1	2	1
33	5	2	4	1	1	2
34	2	2	2	1	3	1
35	2	1	2	2	2	1
36	4	1	3	1	1	1
37	3	2	2	2	2	1

38	4	1	4	2	1	1
39	3	2	1	1	1	1
40	4	1	2	2	1	1
41	4	1	4	1	1	1
42	1	2	4	2	3	2
43	4	1	2	2	1	1
44	4	2	2	2	2	1
45	2	1	2	2	2	1
46	1	1	3	1	2	2
47	5	1	4	2	1	1
48	5	2	2	2	1	1
49	2	1	2	2	2	1
50	2	1	4	1	2	1
51	1	1	4	1	2	2
52	5	2	2	1	1	1
53	1	1	1	2	1	1
54	2	1	2	2	2	1
55	1	1	5	1	2	1
56	3	1	4	2	2	2
57	2	1	2	2	2	1
58	5	2	5	2	1	1
59	1	2	2	1	2	1
60	2	2	2	2	1	1
61	4	1	4	1	1	1
62	2	1	4	2	1	1
63	2	1	2	2	2	1
64	5	1	4	2	1	2
65	3	2	1	1	2	1
66	1	1	2	2	2	1
67	3	1	4	2	2	1
68	3	1	2	2	2	2
69	4	2	4	1	1	1
70	3	1	1	2	2	1
71	1	2	2	2	2	2
72	2	1	4	1	2	1
73	4	1	2	2	1	2
74	2	2	4	2	3	2
75	3	1	4	2	1	1
76	1	1	1	2	2	1
77	4	2	4	2	1	1
78	2	1	2	1	2	2
79	3	1	4	1	2	1
80	3	2	4	2	2	2

81	2	1	2	2	2	1
82	4	1	5	1	1	2
83	2	2	4	1	2	1
84	1	1	1	1	2	1
85	3	1	2	1	2	1
86	3	2	4	1	2	2
87	2	1	3	2	2	1
88	5	1	1	1	1	1
89	4	1	4	1	1	1
90	2	2	4	1	2	1
91	3	1	2	2	2	2
92	1	1	4	2	2	1
93	1	2	4	1	2	2
94	3	2	4	2	1	1
95	3	2	4	2	2	1
96	4	1	4	1	1	2
97	2	1	2	2	2	1
98	3	2	4	2	2	1
99	2	1	1	1	3	1
100	5	1	4	2	1	1
101	5	2	5	1	1	2
102	1	1	2	1	2	1
103	4	1	4	2	1	1
104	3	1	1	2	2	2
105	3	1	2	2	2	1
106	3	1	5	2	2	1
107	2	2	4	1	2	1
108	2	1	2	2	2	2
109	3	2	1	2	2	1
110	2	1	4	2	2	1
111	3	1	3	2	2	1
112	1	2	2	1	2	2
113	1	1	2	2	2	1
114	2	1	4	2	2	1
115	2	1	2	2	2	1
116	3	1	2	2	2	1
117	3	2	2	1	2	2
118	2	1	4	2	2	1
119	3	2	2	2	2	1
120	5	1	1	1	1	1
121	4	1	4	2	1	2
122	1	1	5	2	2	1
123	2	2	4	1	2	2

124	4	1	4	2	1	2
125	3	1	4	1	2	1
126	2	1	2	2	2	2
127	3	2	4	2	2	1
128	3	2	4	2	2	1
129	3	1	2	1	2	2
130	5	1	4	2	1	1
131	4	1	2	2	1	1
132	1	1	4	1	2	1
133	1	1	4	2	2	2
134	4	1	2	2	1	1
135	1	2	2	2	2	1
136	2	1	5	2	2	1
137	3	1	1	1	2	2
138	2	1	3	2	2	1
139	4	1	4	1	1	2
140	2	2	4	2	2	2
141	2	1	4	1	2	1
142	3	1	4	1	2	2
143	3	1	4	2	2	1
144	4	1	2	2	1	1
145	2	1	2	2	2	1
146	3	1	2	1	2	2
147	2	1	4	2	2	1
148	4	1	1	1	1	1
149	4	1	4	2	1	1
150	1	1	4	1	1	1
151	3	1	3	2	3	1
152	3	1	3	1	2	1
153	2	2	4	2	2	2
154	3	1	1	2	2	2
155	3	1	3	1	2	1
156	4	1	3	1	1	2
157	5	2	2	2	3	1
158	4	2	3	1	1	2
159	2	1	4	2	2	2
160	4	2	1	1	1	2
161	5	1	3	2	2	2
162	4	2	4	2	2	2
163	3	1	3	1	3	1
164	4	1	4	1	3	2
165	4	1	4	2	1	1
166	3	1	3	2	2	2

167	3	2	4	1	2	1
168	3	2	3	2	2	2
169	3	2	4	2	3	2
170	3	1	1	2	2	1
171	4	2	3	1	2	2
172	5	1	4	2	1	2
173	2	1	1	1	1	1
174	2	2	4	1	1	1
175	2	1	4	1	1	1
176	3	2	3	2	3	2
177	2	1	4	2	3	1
178	3	1	4	2	1	1
179	2	1	1	1	1	1
180	3	2	3	2	2	2
181	2	1	4	1	2	1
182	3	1	1	1	2	1
183	4	2	4	2	1	2
184	3	2	2	2	3	1
185	4	2	2	2	2	2
186	3	1	3	1	2	1
187	4	2	2	2	2	2
188	5	1	4	2	2	1
189	2	2	3	1	1	2
190	3	1	2	2	2	2
191	5	1	4	1	1	2
192	2	2	3	2	3	2
193	3	1	2	1	1	2
194	3	2	2	2	2	2
195	2	1	2	2	2	1
196	5	1	3	1	2	2
197	2	1	4	2	1	1
198	3	2	2	2	1	1
199	5	1	2	2	2	1
200	2	1	3	1	2	1
201	3	1	2	2	1	2
202	3	2	4	1	3	1
203	1	1	3	2	1	1
204	2	1	2	1	2	1
205	1	1	5	2	2	1
206	3	1	4	1	2	2
207	2	1	2	2	1	1
208	5	2	5	2	1	1
209	1	2	2	1	2	1

210	2	2	2	2	1	1
211	4	1	4	1	1	1
212	2	1	4	2	1	1
213	2	1	2	2	2	1
214	5	1	4	2	1	2
215	3	2	1	1	2	1
216	1	1	2	2	2	1
217	3	1	4	2	2	1
218	3	1	2	2	2	2
219	4	2	4	1	1	1
220	3	1	1	2	2	1
221	1	2	2	2	2	2
222	2	1	4	1	2	1
223	4	1	2	2	1	1
224	2	2	4	2	3	2
225	3	1	4	2	1	1
226	1	1	1	2	2	1
227	4	2	4	2	1	2
228	2	1	2	1	2	1
229	3	1	4	1	2	1
230	3	2	1	2	2	2
231	2	1	2	2	2	1
232	4	1	4	1	1	2
233	2	2	2	1	2	1
234	1	1	4	1	2	1
235	3	1	1	1	2	1
236	3	2	4	1	2	2
237	2	1	3	2	2	1
238	5	1	1	1	1	1
239	4	1	4	1	1	1
240	2	2	4	1	2	1
241	3	1	2	2	2	2
242	1	1	4	2	2	1
243	1	2	4	1	2	2
244	3	2	4	2	1	1
245	3	2	4	2	2	1
246	4	1	4	1	1	2
247	2	1	2	2	2	1
248	3	2	4	2	2	1
249	2	1	1	1	3	1
250	5	1	4	2	1	1
251	5	2	5	1	1	2
252	1	1	2	1	2	1

253	4	1	4	2	1	1
254	3	1	1	2	2	2
255	3	1	2	2	2	1
256	3	1	5	2	2	1
257	2	2	4	1	2	1
258	2	1	2	2	2	2
259	3	2	1	2	2	1
260	2	1	4	2	2	1
261	3	1	3	2	2	1
262	1	2	2	1	2	2
263	1	1	2	2	2	1
264	2	1	4	2	2	1
265	2	1	2	2	2	1
266	3	1	2	2	2	1
267	3	2	2	1	2	2
268	2	1	4	2	2	1
269	1	2	2	2	2	1
270	4	1	1	1	1	1
271	3	1	4	2	1	2
272	2	1	5	2	2	1
273	2	2	4	2	2	2
274	4	1	4	2	1	2
275	2	1	4	2	2	1
276	2	1	2	2	2	2
277	2	2	4	2	2	1
278	3	2	4	2	2	1
279	3	1	2	2	2	2
280	5	1	4	2	1	1
281	4	1	2	1	1	1
282	1	1	4	1	2	1
283	1	1	4	2	2	2
284	4	1	2	2	1	1
285	1	2	2	2	2	1
286	2	1	5	2	2	1
287	3	1	1	1	2	2
288	2	1	3	2	2	1
289	4	1	4	1	1	2
290	2	2	4	2	2	2
291	2	1	4	1	2	1
292	3	1	4	1	2	2
293	3	1	4	2	2	1
294	4	1	2	2	1	1
295	2	1	2	2	2	1

296	3	1	2	1	2	2
297	2	1	4	2	2	1
298	4	1	1	1	1	1
299	4	1	4	2	1	1
300	2	1	4	1	1	1
301	2	1	4	1	2	1
302	3	1	1	2	1	1
303	2	2	3	1	2	2
304	3	1	4	1	1	1
305	4	1	1	2	2	1
306	3	1	4	2	1	2
307	4	1	4	2	2	1
308	3	1	3	2	1	1
309	4	2	4	1	2	1
310	5	2	4	2	2	2
311	2	2	1	2	1	1
312	3	1	3	2	2	1
313	5	1	4	2	1	1
314	2	1	1	1	2	2
315	3	1	4	2	2	1
316	3	2	2	2	2	1
317	2	1	2	2	1	1
318	5	1	3	2	2	1
319	2	1	2	1	2	2
320	3	2	4	2	2	1
321	5	1	3	2	1	1
322	3	1	1	2	2	1
323	5	2	3	1	2	1
324	4	2	4	1	2	1
325	1	1	1	1	2	1
326	2	1	4	1	1	2
327	4	1	4	1	2	1
328	3	1	3	2	2	1
329	2	2	4	1	2	1
330	3	1	4	1	1	2
331	3	2	1	1	1	1
332	3	1	3	2	1	1
333	5	2	4	2	2	2
334	4	1	1	1	1	1
335	1	1	4	2	2	1
336	1	2	2	2	1	2
337	4	1	2	1	2	1
338	1	1	3	2	1	1

339	2	2	2	2	2	2
340	3	2	4	1	1	1
341	2	1	3	2	2	1
342	4	2	2	1	2	2
343	2	1	4	1	1	1
344	2	1	3	2	2	1
345	3	2	2	2	1	2
346	3	1	2	2	2	1
347	4	2	2	2	2	1
348	2	1	3	1	2	1
349	3	1	4	2	1	1
350	2	1	2	2	2	2
351	4	2	2	2	2	1

CALIDAD DE ATENCIÓN																				
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	2	3	3	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2	3
3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	3	2	1	4
4	2	3	3	4	4	3	2	1	4	3	1	4	1	1	3	2	4	2	3	3
5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	4
6	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	4
7	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3
8	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
9	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
11	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4
12	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3
13	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
14	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
15	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	4
16	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	4	3	3	4
17	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	4
18	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
19	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	4
20	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	1	4	4	1	1	2	2	1	1	4
21	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4
23	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4

24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
25	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	4
26	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	4	4	1	3	3	4	1	1	4
27	3	3	4	4	3	1	1	4	2	2	3	4	4	4	3	1	1	2	4	4
28	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4
29	2	2	3	4	2	4	1	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4
30	2	1	1	4	1	2	1	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	1	1	4
31	4	4	3	4	4	2	1	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4
32	2	3	1	4	2	3	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	2
33	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	1	4
34	3	3	3	4	2	3	2	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1	4
35	2	3	3	4	2	1	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
38	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
39	3	2	2	4	2	3	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	4
40	3	2	1	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	4
42	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4
43	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	4
44	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	1	2	4
45	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	4
46	4	2	2	2	2	1	1	4	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2	1	4
47	3	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	2	4
48	3	4	4	3	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	4
49	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	4
50	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	1	4
51	2	2	1	4	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4
52	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4
53	4	2	2	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	1	4
54	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
55	4	1	1	1	1	4	4	4	1	3	1	3	2	1	1	2	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	4	2	3	4	4	1	1	4
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4
58	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	1	2	4
59	2	3	3	3	3	1	1	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	4
60	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	4
61	4	4	4	4	2	2	1	4	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3	1	4
62	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	4
63	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	4	4	4	3	4	1	4
64	4	4	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4
65	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	1	1	4
66	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	4

67	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4
68	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4
69	4	4	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
70	3	3	3	4	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	4
71	2	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	1	2	4
72	4	1	4	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4
73	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	1	3	1	1	1	1	4	2	4	4
74	2	4	4	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	4
75	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4
76	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4
77	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4
79	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	1	4
80	1	3	3	4	4	3	1	4	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	4
81	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	1	4
82	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4
83	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	1	4
84	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	1	1	4
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	1	2	4
86	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	1	2	2	4	1	4	4
87	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	1	2	2	4	1	1	4
88	4	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4
89	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	1	4
90	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	4
91	1	2	4	4	4	1	1	3	3	3	2	3	4	1	2	2	4	1	1	4
92	1	3	3	3	3	1	1	4	2	3	2	3	4	1	2	2	3	1	1	4
93	2	3	3	4	4	2	1	4	2	1	3	4	4	1	2	3	4	1	2	4
94	1	2	3	3	2	4	1	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	4
95	3	3	3	4	2	1	1	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	1	4
96	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	4
97	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	1	4
98	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	4
99	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	4
100	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	1	4
101	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
102	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4
103	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3
104	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
105	1	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
106	1	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	4
107	1	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	4	3	3	4
108	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	4
109	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3

110	1	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	4
111	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	1	4	4	1	1	2	2	1	1	4
112	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4
114	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
116	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	4
117	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	4	4	1	3	3	4	1	1	4
118	3	3	4	4	3	1	1	4	2	2	3	4	4	4	3	1	1	2	4	4
119	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4
120	2	2	3	4	2	4	1	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4
121	2	1	1	4	1	2	1	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	1	1	4
122	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4
123	2	3	3	4	2	3	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	2
124	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	1	4
125	3	3	3	4	2	3	2	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1	4
126	2	3	3	4	2	1	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
129	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
130	3	2	2	4	2	3	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	4
131	3	2	1	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	4
133	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4
134	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	4
135	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	1	2	4
136	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	4
137	4	2	2	2	2	1	1	4	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2	1	4
138	3	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
139	3	4	4	3	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	4
140	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	4
141	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	1	4
142	2	2	1	4	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4
143	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4
144	4	2	2	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	1	4
145	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
146	4	1	1	1	1	4	4	4	1	3	1	3	2	1	1	2	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	4	2	3	4	4	1	1	4
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4
149	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	1	2	4
150	2	3	3	3	3	1	1	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	4
151	4	4	3	4	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
152	2	3	3	4	2	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	1	3

153	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	3	2	1	4
154	2	3	3	4	4	4	2	2	4	3	1	4	2	1	3	2	3	2	3	2
155	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	1	1	1	4
156	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	4
157	3	3	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3
158	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3
159	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
160	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
161	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4
162	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3
163	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	3	4	4
164	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
165	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	4
166	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	3	4
167	3	2	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	1	4
168	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
169	3	3	3	3	4	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	1	1	4
170	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	1	4	4	1	1	2	2	1	1	4
171	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	2	4	4	3	4	1	2	1	3
172	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1	4
173	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
174	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
175	4	4	4	4	4	2	1	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4
176	4	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4
177	3	3	4	4	3	1	1	4	2	2	3	4	4	4	3	1	1	2	2	4
178	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4
179	2	2	3	4	2	4	1	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4
180	2	1	2	4	1	2	1	4	2	2	4	4	3	4	2	1	4	1	1	4
181	2	3	2	4	4	2	1	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4
182	2	3	1	4	2	3	1	1	2	3	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2
183	3	3	2	2	4	1	2	2	4	4	3	3	3	2	3	2	1	3	1	4
184	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	4
185	2	3	3	4	2	1	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4
186	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	1
188	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
189	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4
190	3	2	1	4	2	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
191	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4
192	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4
193	3	4	4	2	4	1	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	1	4
194	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	1	2	4
195	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	4

196	4	2	2	2	2	1	1	4	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2	1	4
197	3	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	3	2	4
198	3	4	4	3	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	4
199	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4
200	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	1	4
201	2	2	1	4	2	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1	2	4
202	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
203	4	2	2	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	1	4
204	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
205	4	1	1	1	4	4	4	4	1	3	1	4	2	1	1	2	4	2	4	4
206	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	1	4
207	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4
208	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4
209	2	3	3	3	3	1	1	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	4
210	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	4
211	4	4	4	4	2	2	1	4	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3	1	4
212	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	4
213	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	4	4	4	3	4	1	4
214	4	4	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4
215	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	1	1	4
216	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	4
217	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4
218	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4
219	4	4	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4
220	3	3	3	4	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	4
221	2	3	2	4	3	1	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	1	2	4
222	4	1	4	4	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4
223	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	3	1	1	1	1	4	2	4	4
224	2	4	4	4	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	4
225	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4
226	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4
227	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4
228	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	2	4
229	4	4	4	4	2	1	4	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	1	4
230	1	3	3	4	4	3	4	4	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	4
231	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	1	1
232	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1
233	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	1	1
234	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	1	1	2
235	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	1	2	1
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	2	4	1	4	1
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	2	4	1	1	1
238	4	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	1

239	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	1	1	1
240	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2
241	1	2	4	4	4	1	1	3	3	3	2	3	4	1	2	2	4	1	1	1
242	1	3	3	3	3	1	1	4	2	3	2	3	4	1	2	2	3	1	1	4
243	2	3	3	4	4	2	1	4	2	1	3	4	4	1	2	3	4	1	2	4
244	1	2	3	3	2	4	1	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	4
245	3	3	3	4	2	1	1	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	1	4
246	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	4
247	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	1	4
248	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	4
249	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	4
250	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	1	4
251	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
252	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4
253	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3
254	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
255	1	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
256	1	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	4
257	1	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	4	3	3	4
258	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	4
259	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
260	1	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	4
261	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	1	4	4	1	1	2	2	1	1	4
262	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4
264	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
266	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	4
267	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	4	4	1	3	3	4	1	1	4
268	3	3	4	4	3	1	1	4	2	2	3	4	4	4	3	1	1	2	4	4
269	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4
270	2	2	3	4	2	4	1	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4
271	2	1	1	4	1	2	1	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	1	1	4
272	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4
273	2	3	3	4	2	1	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	2
274	3	3	2	2	4	1	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	4
275	3	3	3	4	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	4
276	2	3	3	4	2	1	2	4	4	1	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
277	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
279	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
280	3	2	2	4	2	4	1	2	2	1	3	4	4	4	3	3	2	1	2	4
281	3	2	1	4	2	4	3	3	4	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4

282	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	3	4	1	4
283	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4
284	3	4	4	4	4	2	2	4	4	1	3	3	3	4	4	3	2	2	1	4
285	2	3	3	3	3	2	1	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	1	2	4
286	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	2	1	2	4
287	4	2	2	2	2	1	1	4	3	1	4	3	3	2	1	2	2	2	1	4
288	3	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
289	3	4	4	3	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	4
290	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	4
291	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	1	4
292	2	2	1	4	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	4
293	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4
294	4	2	2	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	1	4
295	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
296	4	1	1	1	1	4	4	4	1	3	1	3	2	1	1	2	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	4	4	4	2	3	4	4	1	1	4
298	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4
299	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	1	2	4
300	2	3	3	3	3	1	1	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	4
301	3	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4
302	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	4	2	1	4	1	1	4
303	1	4	4	4	2	4	4	1	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4
304	1	3	4	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2
305	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2	1	3	1	4
306	1	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	4
307	3	3	4	3	3	3	2	1	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4
308	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
309	4	3	4	3	2	1	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	1
310	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
311	4	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4
312	3	2	3	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
313	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	1	4
314	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4
315	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	1	4
316	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	2	1	2	4
317	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	4
318	1	3	3	4	1	3	4	2	1	4	4	3	3	2	1	2	2	2	1	4
319	1	3	4	4	4	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	2	4
320	1	4	1	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1	4
321	1	1	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4
322	2	3	3	3	3	1	1	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	4
323	4	4	3	4	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
324	2	3	3	4	2	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	1	3

325	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	3	2	1	4
326	2	3	3	4	4	4	2	2	4	3	1	4	2	1	3	2	3	2	3	2
327	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	1	1	1	4
328	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	4
329	3	3	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3
330	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3
331	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
332	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
333	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4
334	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3
335	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	3	4	4
336	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
337	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	4
338	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	3	4
339	3	2	4	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	1	1	4
340	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
341	3	3	3	3	4	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	1	1	4
342	2	4	4	4	4	4	1	4	4	2	1	4	4	1	1	2	2	1	1	4
343	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	2	4	4	3	4	1	2	1	3
344	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1	4
345	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
346	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
347	4	4	4	4	4	2	1	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4
348	4	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	4	4	1	4	3	4	1	1	4
349	3	3	4	4	3	1	1	4	2	2	3	4	4	4	3	1	1	2	2	4
350	3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4
351	2	2	3	4	2	4	1	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4

	SATISFACCIÓN															
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	1	3	3	3	4	1
2	2	4	4	3	4	1	4	2	4	1	4	2	4	4	4	1
3	4	4	4	4	3	1	2	1	4	4	2	1	2	3	4	
4	2	1	4	3	4	4	1	3	3	2	2	3	2	4	2	
5	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	
6	3	3	3	3	4	2	3	1	3	4	1	1	1	3	4	
7	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
8	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	

9	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
10	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3
11	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
12	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
13	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
14	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2
16	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2
17	3	3	4	4	3	2	3	1	3	4	1	1	1	3	4
18	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
19	3	4	4	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2
20	2	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
21	3	4	4	4	4	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1
22	4	4	4	4	3	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	1
24	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	2	3	2	4	4
25	4	4	4	4	3	4	3	1	3	1	3	1	3	3	1
26	4	4	4	4	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1
27	3	4	4	4	2	1	3	4	2	1	2	4	2	1	1
28	3	3	2	3	4	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4
29	2	4	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	3	1
30	2	4	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	4	1
31	4	4	3	3	4	1	2	3	3	1	3	3	3	3	1
32	2	3	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1
33	3	3	3	2	4	1	3	1	4	2	3	1	3	1	2
34	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2
35	2	3	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	2	2
36	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
37	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4
38	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
39	3	4	4	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1
40	3	4	4	1	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3
41	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	1	4	3	4
42	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	2
43	3	3	3	4	4	2	3	1	4	2	2	1	2	2	2
44	2	4	4	3	4	2	4	2	4	1	1	2	1	2	1
45	3	4	3	4	4	1	4	2	3	3	1	2	1	2	3
46	4	3	3	2	3	3	4	1	4	1	2	1	2	2	1
47	3	4	3	4	3	1	4	2	4	1	3	2	3	4	1
48	3	4	4	4	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2
49	3	3	4	4	4	2	4	1	4	3	2	1	2	3	3
50	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4
51	2	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	1

52	3	4	3	3	3	1	3	4	3	2	2	4	2	3	2
53	4	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	1	4	4	3
54	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	4	1
55	4	2	3	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	1	1	4	1
57	4	4	4	4	4	1	4	1	3	4	3	1	3	4	4
58	3	4	4	3	4	4	4	2	4	1	1	2	1	4	1
59	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
60	4	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1
61	4	4	4	4	2	1	3	1	2	1	3	1	3	3	1
62	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1
63	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	4	1	4	3	1
64	4	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1
65	4	4	4	3	3	1	4	1	3	1	1	1	1	3	1
66	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1
67	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1
68	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	3	2	4	3
69	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	3	4	2	1
70	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1
71	2	4	3	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	3	1
72	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	1	4	1	3	4
73	4	1	3	4	4	4	1	4	4	1	2	4	2	4	1
74	2	2	3	4	2	1	2	2	3	1	1	2	1	3	1
75	4	4	4	4	4	1	2	4	4	1	1	4	1	4	1
76	4	4	3	4	4	1	4	3	3	1	1	3	1	4	1
77	4	3	3	4	4	1	4	4	4	1	1	4	1	3	1
78	4	4	3	4	4	1	3	2	4	4	1	2	1	3	4
79	4	4	4	4	2	4	2	1	2	1	2	1	2	3	1
80	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
81	4	4	4	4	4	1	3	1	3	4	1	1	1	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	1	1	4	3
83	4	4	3	4	4	3	4	1	4	1	2	1	2	2	1
84	4	4	4	4	4	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1
85	4	2	4	4	4	1	3	2	3	4	1	2	1	2	4
86	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	4	1	4	2
87	4	4	4	4	4	2	3	1	3	1	1	1	1	4	1
88	4	4	4	1	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	4	3	1	3	4	2	1	3	4	1	1	1	3	4
90	1	2	2	3	3	4	3	1	3	3	1	1	1	2	3
91	1	4	3	4	3	3	2	1	3	1	1	1	1	4	1
92	1	4	3	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1
93	2	4	4	3	2	1	3	2	1	1	1	2	1	4	1
94	1	4	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	3	1

95	3	2	2	3	4	1	4	1	4	1	2	1	2	2	1
96	3	3	3	3	4	1	3	1	4	3	1	1	1	2	3
97	4	4	3	4	4	3	4	1	3	3	2	1	2	4	3
98	1	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	2	3	2
99	4	3	3	4	3	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2
100	3	4	4	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
101	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3
102	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
103	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
104	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
105	1	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
106	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2
107	1	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2
108	1	3	4	4	3	2	3	1	3	4	1	1	1	3	4
109	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
110	1	4	4	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2
111	2	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
112	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1
113	4	4	4	4	3	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	1
115	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	2	3	2	4	4
116	4	4	4	4	3	4	3	1	3	1	3	1	3	3	1
117	4	4	4	4	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1
118	3	4	4	4	2	1	3	4	2	1	2	4	2	1	1
119	3	3	2	3	4	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4
120	2	4	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	3	1
121	2	4	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	4	1
122	4	4	3	4	4	1	2	3	3	1	4	3	4	3	1
123	2	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1
124	3	3	3	2	4	1	3	1	4	2	3	1	3	1	2
125	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2
126	2	3	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	2	2
127	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
128	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4
129	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
130	3	4	4	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1
131	3	4	4	1	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3
132	4	3	4	4	4	3	4	1	4	4	4	1	4	3	4
133	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	1	3	2
134	3	3	3	4	4	2	3	1	4	2	2	1	2	2	2
135	2	4	4	3	4	2	4	2	4	1	1	2	1	2	1
136	3	4	3	4	4	1	4	2	3	3	1	2	1	2	3
137	4	3	3	2	3	3	4	1	4	1	2	1	2	2	1

138	3	4	3	4	3	1	4	3	4	1	3	3	3	4	1
139	3	4	4	4	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2
140	3	3	4	4	4	2	4	1	4	3	2	1	2	3	3
141	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4
142	2	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	1
143	3	4	3	3	3	1	3	4	3	2	2	4	2	3	2
144	4	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	1	4	4	3
145	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	4	1
146	4	2	3	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	1	1	4	1
148	4	4	4	4	4	1	4	1	3	4	3	1	3	4	4
149	3	4	4	3	4	4	4	2	4	1	1	2	1	4	1
150	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
151	4	3	2	4	4	2	1	3	4	2	3	3	3	4	1
152	2	4	3	3	4	1	4	2	2	1	4	2	4	4	1
153	4	4	4	2	3	1	2	1	3	4	2	1	2	3	4
154	2	1	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	4	2
155	3	3	2	3	2	4	2	1	3	2	1	1	1	1	2
156	3	3	2	3	4	2	4	1	3	4	2	1	1	3	4
157	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3
158	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
159	3	4	4	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2
160	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
161	2	3	4	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2
162	3	4	4	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2
163	2	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
164	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	1	1	3	2
166	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2
167	3	3	4	2	3	2	3	1	3	4	1	1	1	3	4
168	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3
169	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2
170	2	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
171	3	4	3	4	4	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1
172	4	4	4	3	3	1	4	1	4	2	4	1	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	1
174	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	2	3	2	4	4
175	4	4	4	4	3	4	3	1	3	1	3	1	3	3	1
176	4	4	3	4	3	1	3	2	3	1	1	1	1	4	1
177	3	4	4	4	3	1	3	1	2	1	2	4	2	1	1
178	3	3	3	3	4	1	3	2	3	4	2	2	3	3	4
179	2	4	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	3	1
180	2	4	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	4	1

181	4	2	3	3	4	1	2	3	3	1	3	3	3	3	1
182	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1
183	3	4	3	2	4	1	3	1	4	2	3	1	3	1	2
184	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2
185	2	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	2	2
186	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
187	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4
188	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
189	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	2	1
190	3	4	4	1	4	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3
191	4	3	4	2	4	3	4	1	4	4	3	1	4	3	4
192	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	1	3	1	3	2
193	4	3	3	2	4	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2
194	1	4	4	3	4	2	4	2	4	1	1	2	1	2	1
195	3	4	3	4	4	1	4	2	3	3	1	2	1	2	3
196	4	3	3	2	3	3	4	1	4	1	2	1	2	2	1
197	3	4	3	4	3	1	4	2	4	1	3	2	3	4	1
198	3	4	4	4	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2
199	3	3	4	4	4	2	4	1	4	3	2	1	2	3	3
200	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4
201	2	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	1
202	3	4	3	3	3	1	3	4	4	2	2	4	2	3	2
203	4	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	1	4	4	3
204	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	1
205	4	2	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	4	1
207	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	1	3	4	4
208	3	4	4	3	4	4	4	2	4	1	1	2	1	4	1
209	2	3	3	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1
210	4	3	3	3	3	1	3	1	4	1	3	1	3	3	1
211	4	4	4	4	2	1	3	1	4	1	3	1	3	3	1
212	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1
213	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	4	1	4	3	1
214	4	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1
215	4	4	4	3	3	1	4	1	3	1	1	1	1	3	1
216	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1
217	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1
218	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	2	3	2	4	3
219	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	3	4	2	1
220	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1
221	2	4	3	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	3	1
222	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	1	4	1	3	4
223	4	1	3	4	4	4	1	4	4	1	2	4	2	4	1

224	2	2	3	4	2	1	2	2	3	1	1	2	1	3	1
225	4	4	4	4	4	1	2	4	4	1	1	4	1	4	1
226	4	4	3	4	4	1	4	3	3	1	1	3	1	4	1
227	4	3	3	4	4	1	4	4	4	1	1	4	1	3	1
228	4	4	3	4	4	1	3	2	4	4	1	2	1	3	4
229	4	4	4	4	2	4	2	1	2	1	2	1	2	3	1
230	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
231	4	4	4	4	4	1	3	1	3	4	1	1	1	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	1	1	4	3
233	4	4	4	4	4	3	4	1	4	1	2	1	2	2	1
234	4	4	4	4	4	1	2	1	4	1	1	1	1	4	1
235	4	2	4	3	4	1	3	2	3	4	1	2	1	2	4
236	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	4	1	4	2
237	4	4	4	4	4	2	3	1	3	1	1	1	1	4	1
238	4	4	1	1	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4
239	3	4	4	4	3	4	2	1	3	4	1	1	1	3	4
240	1	2	4	4	3	4	3	1	3	3	1	1	1	2	3
241	1	4	3	4	3	3	2	1	3	1	1	1	1	4	1
242	1	4	3	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1
243	2	4	4	3	2	1	3	4	1	1	1	2	1	4	1
244	1	4	3	3	2	1	2	4	2	1	3	2	3	3	1
245	3	2	2	3	4	1	4	4	4	1	2	1	2	2	1
246	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3	1	1	1	2	3
247	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	1	2	4	3
248	1	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	2	3	2
249	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	1	1	1	2	2
250	3	4	4	3	3	2	2	4	2	1	2	1	2	2	1
251	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3
252	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
253	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
254	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
255	1	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
256	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2
257	1	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2
258	1	3	4	4	3	2	3	1	3	4	1	1	1	3	4
259	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
260	1	4	4	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2
261	2	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
262	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1
263	4	4	4	4	3	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4
264	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	1
265	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	2	3	2	4	4
266	4	4	4	4	3	4	3	1	3	1	3	1	3	3	1

267	4	4	4	4	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1
268	3	4	4	4	2	1	3	4	2	1	2	4	2	1	1
269	3	3	2	3	4	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4
270	2	4	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	3	1
271	2	4	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	4	1
272	4	4	3	4	4	1	2	3	3	1	4	3	4	3	1
273	2	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1
274	3	3	1	2	4	1	3	1	4	2	3	1	3	1	2
275	3	3	1	3	3	2	2	1	3	1	3	1	3	3	2
276	2	3	1	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	2	2
277	4	4	1	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
278	3	4	1	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4
279	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
280	3	4	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1
281	3	4	4	1	4	1	3	3	3	2	4	3	4	3	3
282	4	3	4	4	4	3	4	1	4	2	4	1	4	3	4
283	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	2
284	3	3	3	4	4	2	3	1	4	2	2	1	2	2	2
285	2	4	4	3	4	2	4	2	4	1	1	2	1	2	1
286	3	4	3	4	4	1	4	2	3	3	1	2	1	2	3
287	4	3	3	2	3	3	4	1	4	1	2	1	2	2	1
288	3	4	3	4	3	1	4	3	4	1	3	3	3	4	1
289	3	4	4	4	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2
290	3	3	4	4	4	2	4	1	4	3	2	1	2	3	3
291	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	3	4
292	2	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	1
293	3	4	3	3	3	1	3	4	3	2	2	4	2	3	2
294	4	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	1	4	4	3
295	4	4	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	4	1
296	4	2	3	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	1	1	4	1
298	4	4	4	4	4	1	4	1	3	4	3	1	3	4	4
299	3	4	4	3	4	4	4	2	4	1	1	2	1	4	1
300	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
301	2	4	4	2	3	3	4	1	2	1	2	1	2	3	1
302	2	4	4	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1
303	4	2	4	3	3	3	3	1	3	4	1	1	1	4	4
304	2	2	4	2	3	2	4	1	3	3	1	1	1	4	3
305	3	4	3	2	4	2	3	1	4	1	2	1	2	2	1
306	3	3	4	2	4	3	3	1	4	1	1	1	1	4	1
307	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	1	2	1	2	4
308	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	1	4	1	4	2
309	3	4	4	4	3	2	4	1	3	1	1	1	1	4	1

310	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
311	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4	1	1	1	3	4
312	3	4	4	4	4	2	4	1	3	3	1	1	1	2	3
313	4	3	4	4	4	1	4	1	3	1	1	1	1	4	1
314	3	3	4	4	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1
315	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	1	2	1	4	1
316	1	4	4	4	4	1	2	4	2	1	3	2	3	3	1
317	3	4	4	4	3	4	3	4	4	1	2	1	2	2	1
318	4	3	4	4	3	1	1	4	4	3	1	1	1	2	3
319	3	4	4	4	2	1	4	4	3	3	2	1	2	4	3
320	3	4	2	3	4	1	4	1	3	2	2	1	2	3	2
321	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	1	1	1	2	2
322	3	4	4	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1
323	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3
324	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
325	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
326	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
327	1	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
328	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	1	1	3	2
329	1	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2
330	1	3	4	4	3	2	3	1	3	4	1	1	1	3	4
331	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
332	1	4	4	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2
333	2	4	4	4	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
334	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	2	1	2	1	1
335	4	4	4	4	3	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	2	4	1
337	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	2	3	2	4	4
338	4	4	4	4	3	4	3	1	3	1	3	1	3	3	1
339	4	4	4	4	3	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1
340	3	4	4	4	2	1	3	4	2	1	2	4	2	1	1
341	3	3	2	3	4	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4
342	2	4	4	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	3	1
343	2	4	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	4	1
344	4	4	3	4	4	1	2	3	3	1	4	3	4	3	1
345	2	3	3	3	2	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1
346	3	3	3	2	4	1	3	1	4	2	3	1	3	1	2
347	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	3	3	2
348	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	2	2
349	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
350	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4
351	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3

Anexo 8

Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
POLO ALVARADO MARÍA MARLENI		26954300	marleni1019@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input checked="" type="checkbox"/>
Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>
Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/>
Doctorado	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4. Título del Documento de Investigación			
Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo - 2022			
5. Programa Académico			
FARMACIA Y BIOQUIMICA - MEDICINA HUMANA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
			Acceso restringido ³ (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

	Lugar	Día	Mes	Año
	Chimbote	18	09	2023



Huello Digital



Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-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. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió 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-CONCYTEC-DEGC (Numerales 52 y 67) 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 2.2. del artículo 12° 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 precisando si son 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 27444, art. 32, núm. 32.3).

Anexo 9

Reporte de similitud

Calidad de servicio y satisfacción en la atención a pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Jerusalén II-1 Trujillo - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unfv.edu.pe	1%

Anexo 10

Fotos



